

**REGIONAL RAPPORT  
LANDSDÆKKENDE PATIENTUNDERSØGELSER 2013**



**Afdelingsrapport for ambulante patienter på**

**LUNGEMEDICINSK AFD. B**

**Aarhus Universitetshospital**

**13-04-2014**

## **Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser 2013 for Region Midtjylland**

Spørgeskemaundersøgelse blandt 14.365 indlagte og 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland

Rapporten er udarbejdet af CFK- Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland

Bilag 7 er udarbejdet af Enheden for Brugerundersøgelser, Region Hovedstaden

Rapporten kan hentes på CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudviklings hjemmeside

<http://www.cfk.rm.dk> eller ved at kontakte

CFK - Folkesundhed og Kvalitetsudvikling

Olof Palmes Allé 15

8200 Århus N

Telefon: 7841 4034

[cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)

© Folkesundhed og Kvalitetsudvikling, 2014

# Indholdsfortegnelse

1	Indledning .....	1
2	Læsevejledning og begrebsafklaring .....	3
3	Afdelingens resultat – et hurtigt overblik .....	5
4	Sammenligning af afdelingens resultat .....	9
	Samlet indtryk.....	10
	Ved modtagelsen i ambulatoriet.....	12
	Personale .....	14
	Personale (fortsat) .....	16
	Undersøgelses-/behandlingsforløb .....	18
	Information .....	20
	Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet .....	22
	Hospitalets eget spørgsmål .....	24
	Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev .....	27
	Bilag 2: Undersøgelsesmetode.....	35
	Bilag 3: Den statistiske databehandling.....	39
	Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika.....	43
	Bilag 5: Kommentarsamling .....	83
	Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau.....	99
	Bilag 7: Den nationale rapportering på afdelingsniveau .....	(vedhæftet)



# 1 Indledning

I november 2013 blev afdelingens ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af besøget på afdelingen i perioden fra 20. august - 30. september 2013. Patienternes svar beskrives i denne rapport.

## Baggrund

Undersøgelsen, der er landsdækkende, gennemføres på vegne af de fem regioner og Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Undersøgelsen er siden 2009 gennemført årligt og omfatter indlagte og ambulante patienter på alle landets offentlige sygehuse, samt patienter som har været behandlet på et privathospital efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at bidrage med forslag til indsatsområder i arbejdet med den patientoplevede kvalitet på afsnits-, afdelings-, hospitals-, regions- og specialniveau.

I Region Midtjylland indeholder undersøgelsen foruden nationale spørgsmål også regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål. Det giver regionen og dens hospitaler mulighed for at få patienternes vurderinger af områder, der er særligt fokus på.

Nogle hospitalsafdelinger i Region Midtjylland har desuden valgt at få deres resultater opgjort på diagnosegrupper.

## Organisering

Projektledelsen af undersøgelsens landsdækkende del varetages af Enheden for Brugerundersøgelser, der sammen med Folkesundhed og Kvalitetsudvikling i Region Midtjylland udgør projektsekretariatet. Projektledelsen af undersøgelsens regionale del varetages i Region Midtjylland af Folkesundhed og Kvalitetsudvikling. Den regionale del af undersøgelsen har tilknyttet en regional faglig arbejdsgruppe, som består af én repræsentant fra hvert af regionens hospitaler og en repræsentant fra afdelingen Kvalitet og Sundhedsdata.

## Datagrundlag

I Region Midtjylland er der udarbejdet regionale rapporter på regions-, hospitals-, afdelings- og afsnitsniveau. Rapporterne indeholder patienternes svar på de nationale, regionale og hospitalsspecifikke spørgsmål i undersøgelsen. Den regionale rapportering følger de organisatoriske enheder. Rapporteringen tager udgangspunkt i Sundhedsstyrelsens Sygehus-afdelingsklassifikation og regionens ledelsesinformationssystem InfoRM i samarbejde med hospitalerne. Der er ikke udarbejdet rapporter for afdelinger og afsnit med færre end 15 besvarelser.

Denne rapport er udarbejdet på afdelingsniveau. Rapporten bygger på svar fra afdelingens ambulante patienter i perioden 20. august-30. september 2013. Tabel 1 opsummerer kort rapportens datagrundlag.

**Tabel 1. Datagrundlaget for rapporten**

Patienter fra afdelingen udtrukket til undersøgelsen:	422
Besvarelser fra afdelingens patienter:	242
Afdelingens svarprocent:	57%

### **Rapportens opbygning**

Rapporten består af følgende kapitler:

- Kapitel 1: Indledning
- Kapitel 2: En kort læsevejledning og begrebsafklaring
- Kapitel 3: Et hurtigt overblik over patienternes tilfredshed
- Kapitel 4: En mere detaljeret præsentation samt sammenligning af patienternes svar

Præsentationen af afdelingens resultat følger temaopdelingen i spørgeskemaet. Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises dog altid før de øvrige temaer i spørgeskemaet, ligesom eventuelle hospitalsspecifikke spørgsmål vises i et tema for sig selv efter de øvrige temaer.

### **Bilagssamlingen**

Rapportens bilagssamling består af følgende:

- Bilag 1: Spørgeskema samt følge- og påmindelsesbrev, som patienterne fik tilsendt
- Bilag 2: En mere udførlig beskrivelse af den anvendte undersøgelsesmetode, herunder spørgeskemaets opbygning, valideringen af spørgeskemaets indhold og hvilke patienter, der er inkluderet i undersøgelsen
- Bilag 3: De statistiske og metodiske valg, som ligger til grund for rapporten
- Bilag 4: Krydstabeller, der viser, hvordan patienter med forskellige baggrundskarakteristika (eksempelvis køn, alder og modersmål) har svaret på spørgsmålene
- Bilag 5: Patienternes kommentarer gengivet i renskrevet og anonymiseret form
- Bilag 6: En kort beskrivelse af forholdet mellem den regionale rapportering, som nærværende rapport er en del af, og den nationale rapportering
- Bilag 7: Den nationale rapportering, der er vedhæftet denne rapport

## 2 Læsevejledning og begrebsafklaring

### Tilfredse og ikke-tilfredse patienter

I rapporten skelnes der for de fleste spørgsmål mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Patienter, hvis svar må betegnes som udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, karakteriseres som tilfredse. Patienterne karakteriseres eksempelvis som tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Virkelig godt" eller "Godt", mens patienterne karakteriseres som ikke-tilfredse, hvis de har benyttet svarkategorierne "Dårligt" eller "Virkelig dårligt".

Dette skel mellem tilfredse og ikke-tilfredse har dels til formål at forenkle rapporteringen i kapitel 3 og er dels en forudsætning for de statistiske tests i kapitel 4. For enkelte spørgsmål lader svarkategorierne sig ikke opdele i tilfredse og ikke-tilfredse, og disse spørgsmål vises derfor ikke i kapitel 3, ligesom patienternes svar på disse spørgsmål ikke indgår i den statistiske sammenligning i kapitel 4.

Tabel 4 i bilag 3 viser samtlige svarkategorier, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse.

### Svar, der ikke indgår i analyserne

Patienter, som ikke har svaret på spørgsmålene, er ekskluderet fra analyserne. Patienter, som har afgivet flere svar, er medtaget, hvor det fremgår tydeligt, hvorvidt patienten er tilfreds eller ikke-tilfreds. I tvivlstilfælde er patienten ekskluderet fra analyserne. Flere af spørgsmålene i spørgeskemaet indeholder neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke". Patienter, der har benyttet de neutrale svarkategorier, er ligeledes ekskluderet fra analyserne af de pågældende spørgsmål.<sup>1</sup> Tabel 3 i bilag 3 indeholder en oversigt med svarkategorierne, der karakteriseres som neutrale. De neutrale svarkategorier vises endvidere i krydstabellerne i bilag 4.

### Spørgsmålene i undersøgelsen

Af præsenteringsmæssige hensyn vises spørgsmålene i kapitel 3 udelukkende i en afkortet og let omformuleret form. Spørgsmålenes oprindelige formulering benyttes i kapitel 4 og kan ligeledes findes i bilag 1, hvor spørgeskemaet er indsat.

### Husk kommentarsamlingen

Det er vigtigt at huske, at en spørgeskemaundersøgelse som denne giver et forenklet billede af patienternes egentlige oplevelser og vurdering af deres besøg på afdelingen. Overvej, hvad det kunne være, der fik patienterne til at svare, som de gjorde. Diskuter det med kolleger – eller spørg patienterne! Nogle af svarene findes måske i patienternes kommentarer, som er gengivet i kommentarsamlingen (bilag 5).

---

<sup>1</sup> For spørgsmålet vedrørende kontaktperson(er) vises svarene både for patienter med minimum to ambulante besøg på afdelingen og for patienter med mere end to ambulante besøg på afdelingen.



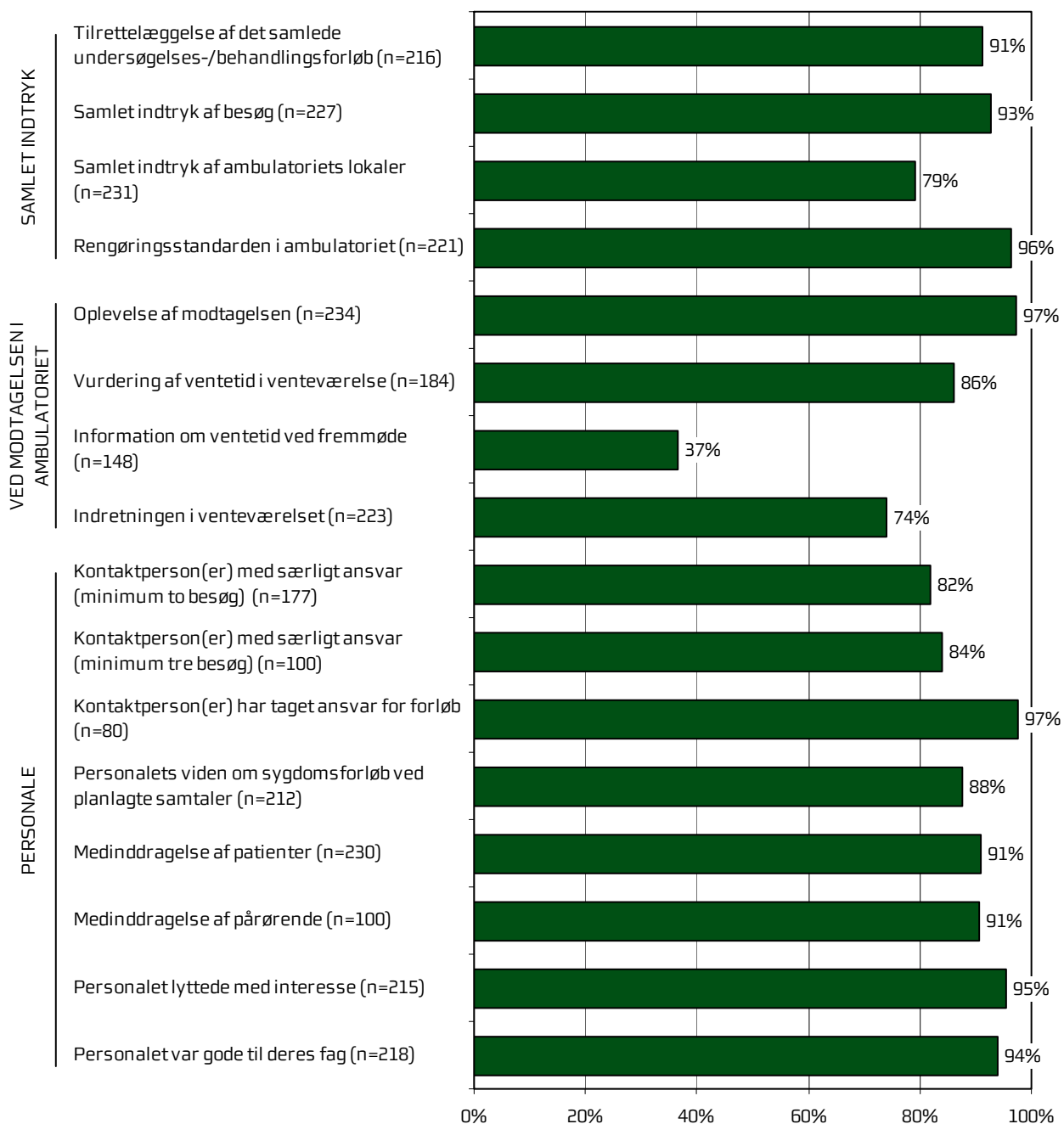


### 3 Afdelingens resultat – et hurtigt overblik

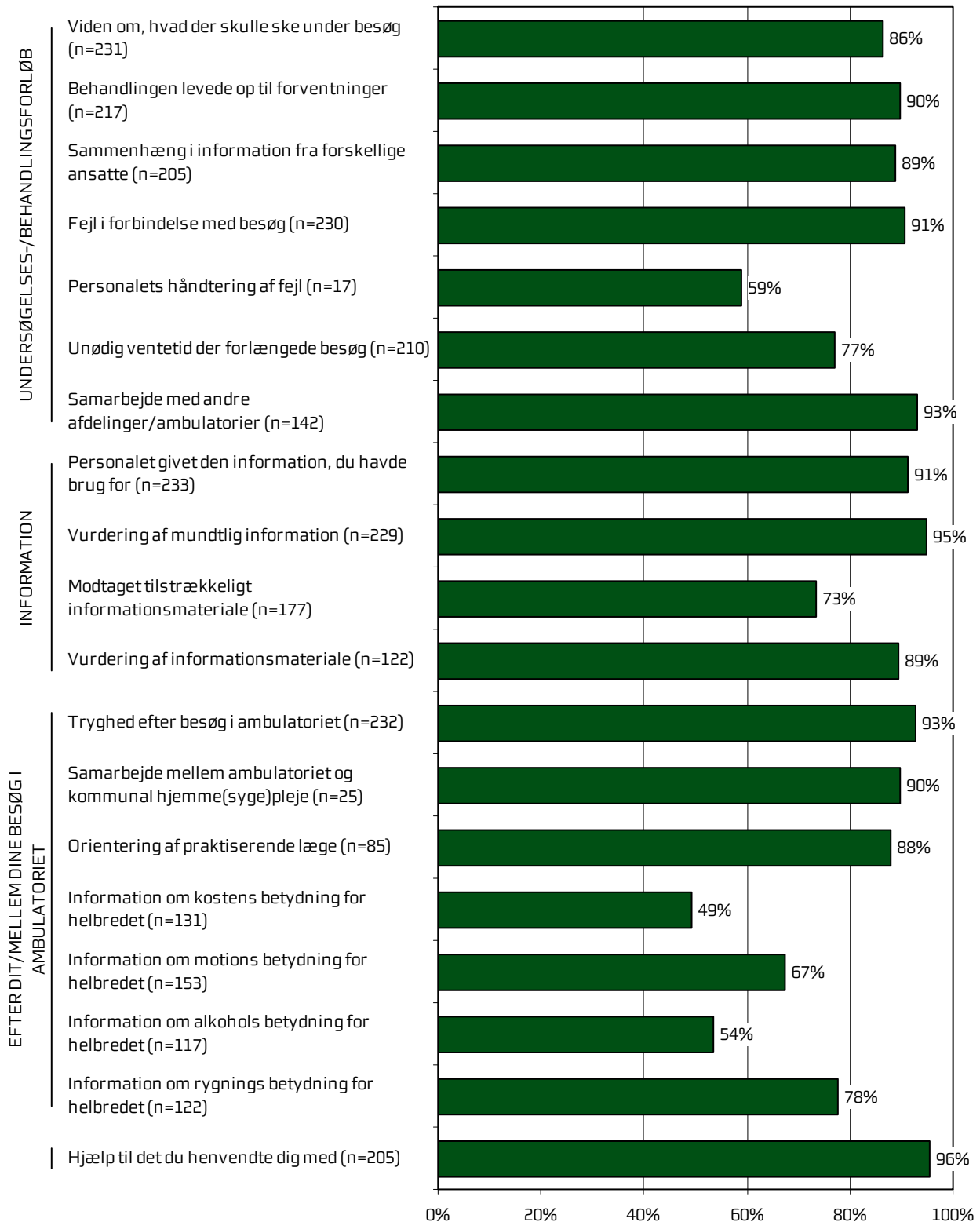
Dette kapitel giver et hurtigt overblik over tilfredsheden blandt afdelingens ambulante patienter. De nedenstående figurer viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse under de forskellige spørgsmål. Figurerne indikerer således, hvilke områder afdelingen klarer sig henholdsvis godt og mindre godt på.

I figurerne er spørgsmålene vist temavis med patienternes samlede indtryk som det første tema. Den lodrette tekst yderst til venstre i figurerne viser, hvilket tema de forskellige spørgsmål hører under. Den øverste søjle i figur 1 viser således andelen af patienterne, der er tilfredse med tilrettelæggelsen af deres samlede undersøgelses-/behandlingsforløb. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter der indgår i beregningerne.

**Figur 1. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen**



Figur 2. Oversigt over andel tilfredse patienter på afdelingen





## 4 Sammenligning af afdelingens resultat

Hvordan ser afdelingens resultat ud sammenlignet med afdelingens resultat i 2011 og 2012 eller resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013?

I dette kapitel sammenlignes afdelingens resultat med resultatet i 2011 og 2012 og resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet i 2013. Patienternes svar præsenteres temavist i et opslag, hvor svarfordelingen for spørgsmålene inden for temaet vises på venstre side, og afdelingens resultat sammenlignes på højre side.

### Venstre side

Den venstre side i opslagene viser patienternes svar på spørgsmålene inden for det pågældende tema. I figurerne er den/de positive svarkategori/svarkategorier, der karakteriseres som tilfredse, vist i grønne nuancer, mens den mest negative svarkategori altid er mørkerød. Parenteserne efter spørgsmålet angiver, hvor mange patienter (n) der på de pågældende spørgsmål har benyttet én af de viste svarkategorier.

### Højre side

Den højre side i opslagene viser andelen af afdelingens patienter, der er tilfredse på spørgsmålene inden for det pågældende tema. Afdelingens resultat i 2013 sammenlignes i den forbindelse med

- afdelingens resultat i 2011 og 2012 på de spørgsmål, der er sammenlignelige
- gennemsnittet for alle øvrige afdelinger på hospitalet i 2013
- gennemsnittet for de dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013
- gennemsnittet for de bedst placerede af hospitalets øvrige afdelinger i 2013.

2012-tallet er for: Lungemedicinsk Afd. B

2011-tallet er for: Lungemedicinsk Afdeling LUB

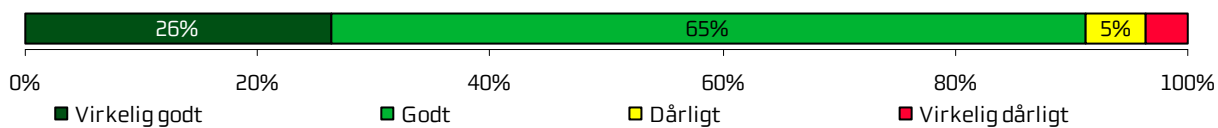
I sammenligningen med hospitalets øvrige afdelinger indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet, og afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

### Signifikante forskelle?

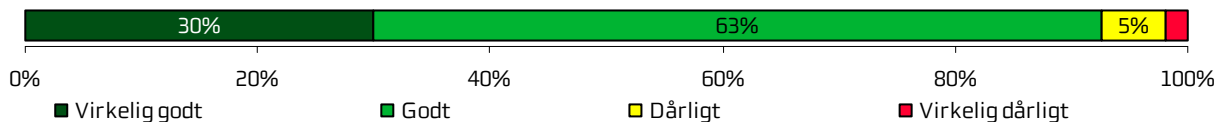
Forskellene mellem afdelingens resultat i 2013 og henholdsvis afdelingens resultat i 2011 og 2012 og resultatet for hospitalets øvrige afdelinger i 2013 er signifikanstestet, når forudsætningerne herfor er opfyldt. Signifikante forskelle er markeret med en stjerne bag de resultater, som afdelingens resultat sammenlignes med. En stjerne betyder således, at forskellen mellem det pågældende resultat og afdelingens resultat er større, end den ville være, hvis svarene var placeret tilfældigt, og forskellen kan derfor ikke tilskrives statistiske tilfældigheder. De statistiske og metodiske valg, der ligger til grund for signifikanstestene, er beskrevet mere detaljeret i bilag 3.

## Samlet indtryk

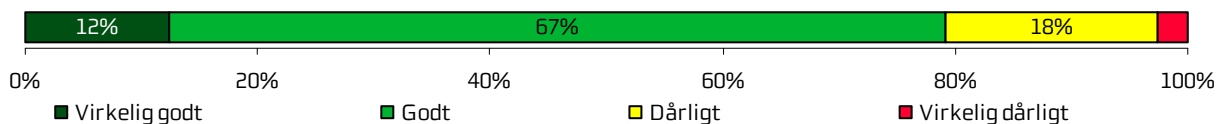
Tilrettelæggelse af det samlede undersøgelses-/behandlingsforløb (n=216)



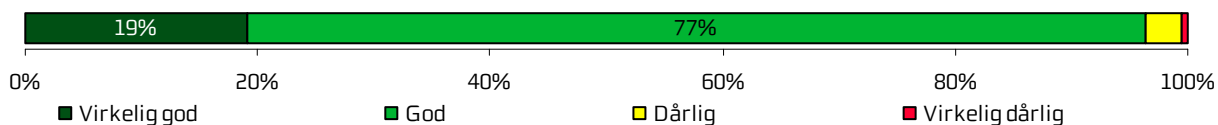
Samlet indtryk af besøg (n=227)



Samlet indtryk af ambulatoriets lokaler (n=231)



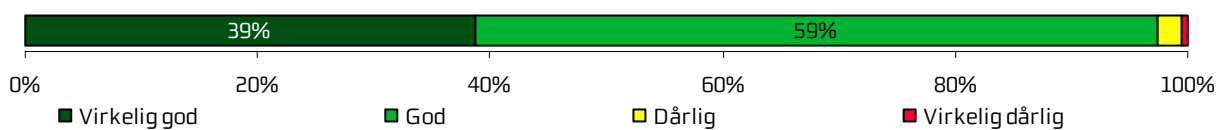
Rengøringsstandarden i ambulatoriet (n=221)



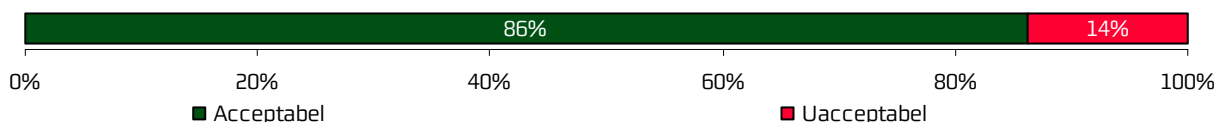
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?	91 %	93 %	95 %	99 % *	90 %	96 %
Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	94 %	96 %	99 % *	93 %	97 %
Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?	79 %	87 % *	86 % *	98 % *	80 %	90 %
Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	96 %	98 %	98 %	100 % *	95 %	97 %

## Ved modtagelsen i ambulatoriet

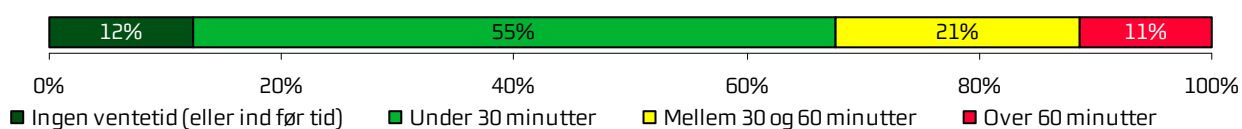
Oplevelse af modtagelsen (n=234)



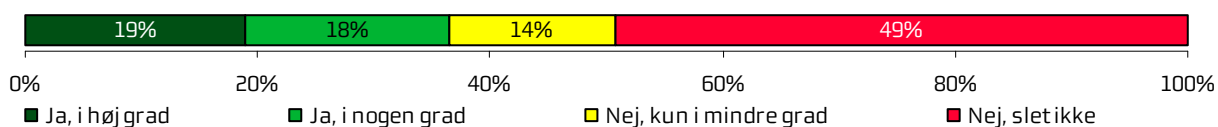
Vurdering af ventetid i venteværelse (n=184)



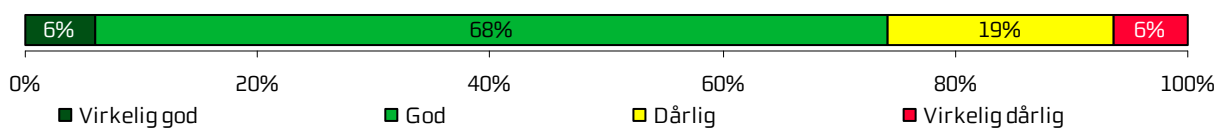
Længde af ventetid i venteværelse (n=179)



Information om ventetid ved fremmøde (n=148)



Indretningen i venteværelset (n=223)

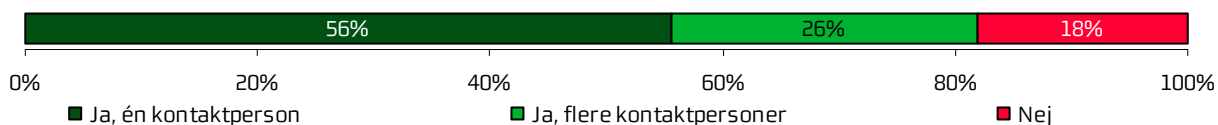




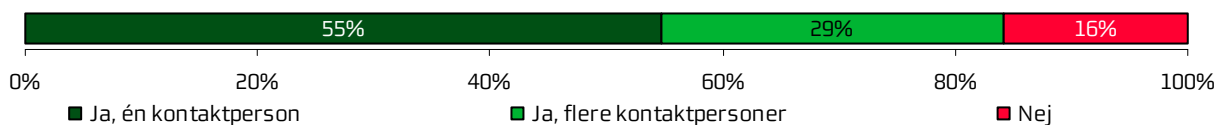
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	97 %	98 %	99 %	99 %	95 %	98 % *
Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?	86 %	88 %	93 % *	96 % *	85 %	92 %
Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	-	-	-	-	-	-
Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	37 %	36 %	43 %	59 % *	27 % *	38 % *
Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	74 %	83 % *	81 %	91 % *	63 % *	80 % *

## Personale

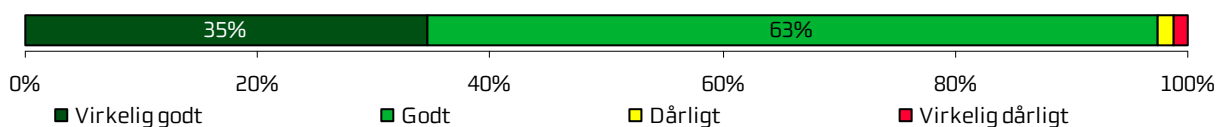
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum to besøg) (n=177)



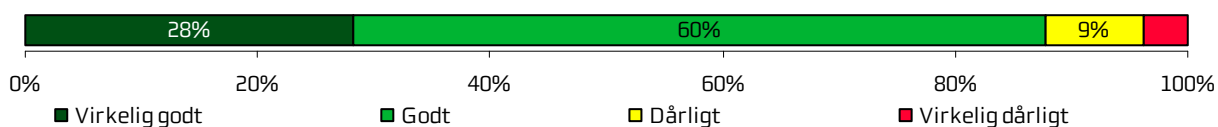
Kontaktperson(er) med særligt ansvar (minimum tre besøg) (n=100)



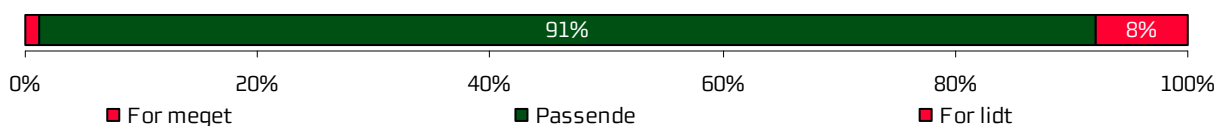
Kontaktperson(er) har taget ansvar for forløb (n=80)



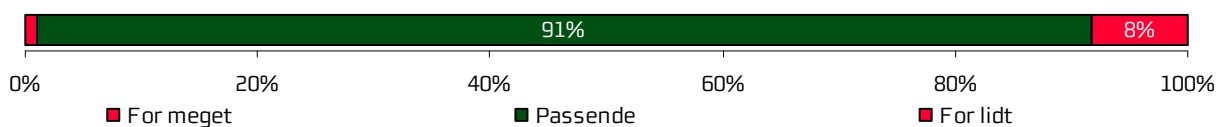
Personalets viden om sygdomsforløb ved planlagte samtaler (n=212)



Medinddragelse af patienter (n=230)



Medinddragelse af pårørende (n=100)



Personalet lyttede med interesse (n=215)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum to besøg)	82 %	78 %	81 %	87 %	66 % *	76 % *
Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (minimum tre besøg)	84 %	79 %	83 %	92 %	70 % *	79 % *
Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	97 %	99 %	99 %	100 % *	96 %	98 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	88 %	89 %	92 %	97 % *	88 %	93 %
I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	93 %	90 %	96 % *	87 %	93 %
I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?	91 %	90 %	93 %	95 %	85 %	92 %
Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	95 %	96 %	96 %	98 % *	92 %	96 % *

## *Personale (fortsat)*

Personalet var gode til deres fag (n=218)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	94 %	97 %	97 %	99 % *	96 %	98 %

## Undersøges-/behandlingsforløb

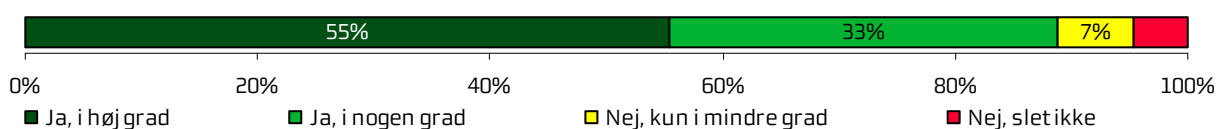
Viden om, hvad der skulle ske under besøg (n=231)



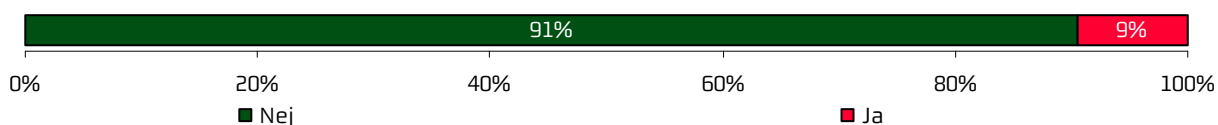
Behandlingen levede op til forventninger (n=217)



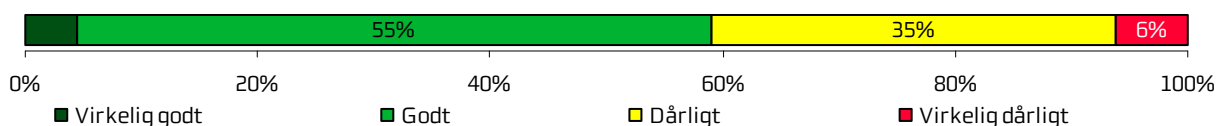
Sammenhæng i information fra forskellige ansatte (n=205)



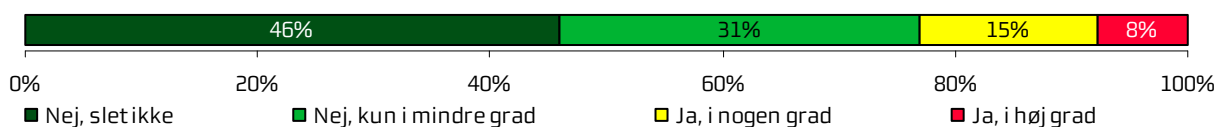
Fejl i forbindelse med besøg (n=230)



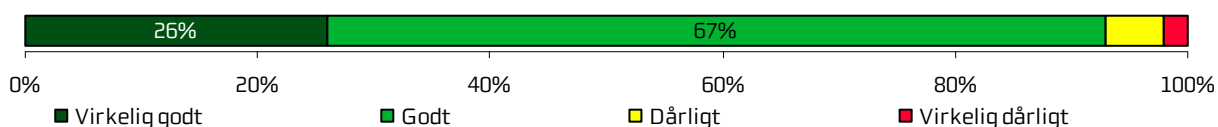
Personalets håndtering af fejl (n=17)



Unødig ventetid der forlængede besøg (n=210)



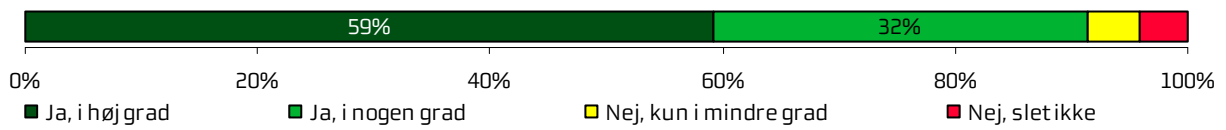
Samarbejde med andre afdelinger/ambulatorier (n=142)



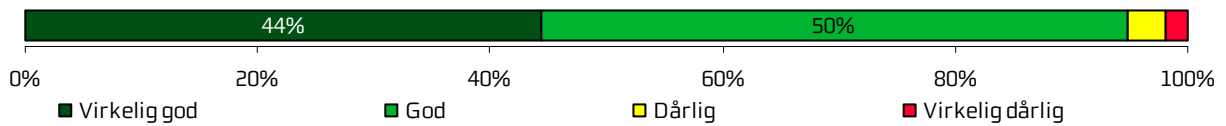
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	86 %	84 %	88 %	97 % *	81 %	90 % *
Levede behandlingen op til dine forventninger?	90 %	92 %	92 %	98 % *	88 %	93 %
Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	89 %	94 %	92 %	96 % *	89 %	94 %
Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?	91 %	91 %	92 %	97 % *	88 %	92 %
Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	59 %	67 %	89 % *	86 % *	44 %	69 %
Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	77 %	74 %	78 %	93 % *	75 %	86 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	93 %	90 %	93 %	96 %	89 %	93 %

## Information

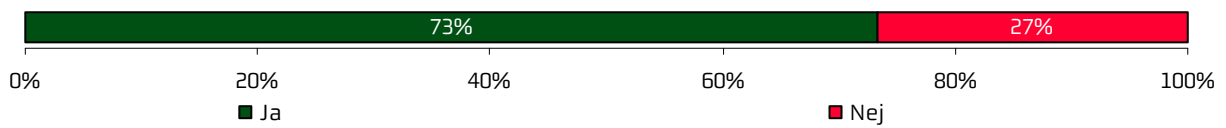
Personalet givet den information, du havde brug for (n=233)



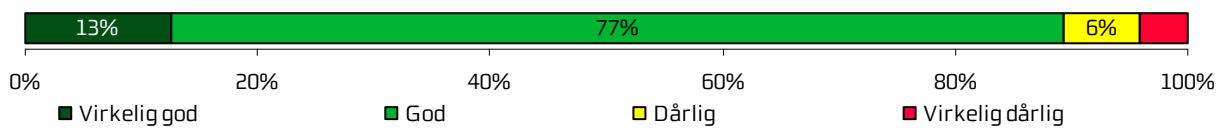
Vurdering af mundtlig information (n=229)



Modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale (n=177)



Vurdering af informationsmateriale (n=122)

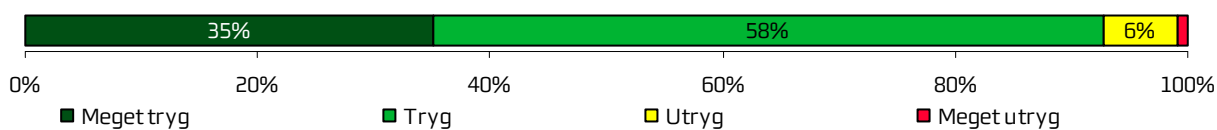




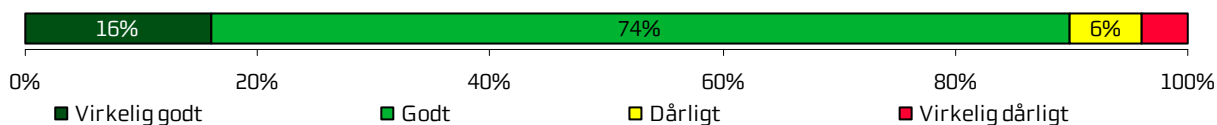
	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for før, under og efter dit/dine besøg?	91 %	96 %	94 %	97 % *	89 %	94 %
Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?	95 %	95 %	95 %	99 % *	93 %	96 %
Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?	73 %	-	-	91 % *	69 %	80 %
Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?	89 %	-	-	96 % *	88 %	93 %

## Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet

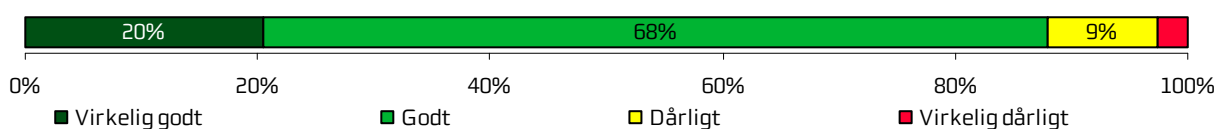
Tryghed efter besøg i ambulatoriet (n=232)



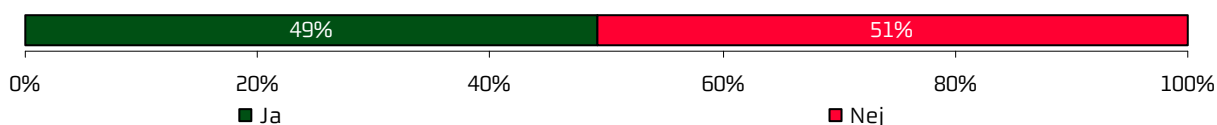
Samarbejde mellem ambulatoriet og kommunal hjemme(syge)pleje (n=25)



Orientering af praktiserende læge (n=85)



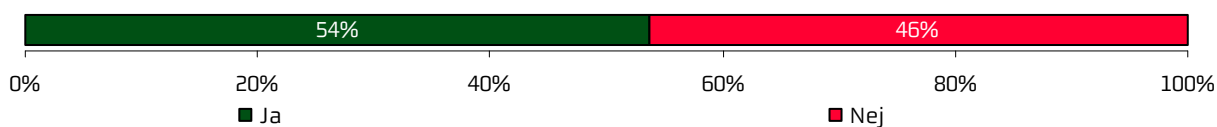
Information om kostens betydning for helbredet (n=131)



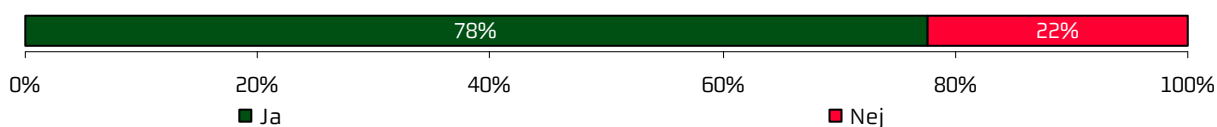
Information om motions betydning for helbredet (n=153)



Information om alkohols betydning for helbredet (n=117)



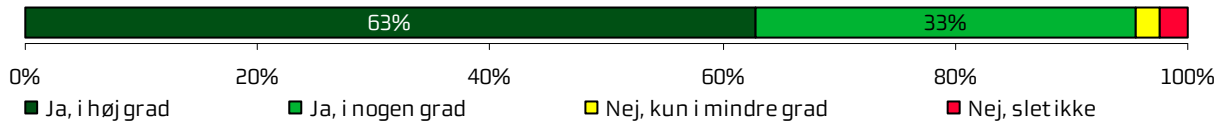
Information om rygningens betydning for helbredet (n=122)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	93 %	92 %	96 %	96 %	89 %	94 % *
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	90 %	92 %	100 %	95 %	82 %	90 %
Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	88 %	89 %	86 %	94 %	76 % *	84 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?	49 %	-	-	79 % *	26 % *	53 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?	67 %	-	-	84 % *	35 % *	63 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?	54 %	-	-	74 % *	28 % *	56 % *
Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?	78 %	-	-	81 %	42 % *	64 % *

### *Hospitalets eget spørgsmål*

Hjælp til det du henvendte dig med (n=205)



	2013	2012	2011	Øvrige afdelinger		
				Bedste	Dårligste	Gennemsnit
Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	96 %	95 %	93 %	98 %	91 % *	95 % *



## **Bilag 1: Spørgeskema, følge- og påmindelsesbrev**

## Spørgeskema om besøg i

&lt;&lt;Linje1&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje2&gt;&gt;

&lt;&lt;Linje3&gt;&gt;

## VED MODTAGELSEN I AMBULATORIET

1. Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?					
3. Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?		Acceptabel		Uacceptabel	Jeg oplevede ikke ventetid
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Gå til spørgsmål 6
4. Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind? (Besvares ud fra seneste besøg)	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Det husker jeg ikke
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LØBENR.: 11111111

## PERSONALE

7. Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (En kontaktperson er en sundhedsperson, der skal informere dig og sikre sammenhæng i dit forløb)		Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Gå til spørgsmål 9
8. Hvordan vurderer du alt i alt, at din/dine kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



11. I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?		For meget	Passende	For lidt	Ikke aktuelt for mig
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**UNDERSØGELSE-/BEHANDLINGSFORLØB**

14. Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Levede behandlingen op til dine forventninger?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?		Ja		Nej		
		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
				Gå til spørgsmål 20		
18. Hvilke(n) fejl oplevede du?						
19. Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Personalet kendte ikke til fejlen(e)	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Det kan jeg ikke vurdere	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Det kan jeg ikke vurdere	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?

Løbenr.: &gt;&gt;lobnr&lt;&lt;

## INFORMATION

23. Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for (før, under og efter dit/dine besøg)?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	
24. Hvordan vurderer du alt i alt den <u>mundtlige</u> information, du fik i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
25. Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget <u>tilstrækkeligt informationsmateriale</u> om din sygdom og/eller behandling (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?		Ja <input type="checkbox"/>		Nej <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/> Gå til spørgsmål 27
26. Hvordan vurderer du det <u>informationsmateriale</u> , du fik (fx skriftligt materiale, pjecer, film, dvd)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
27. Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?					

## EFTER DIT/MELLEM DINE BESØG I AMBULATORIET

28. Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?	Meget tryk <input type="checkbox"/>	Tryk <input type="checkbox"/>	Utryk <input type="checkbox"/>	Meget utryk <input type="checkbox"/>		
29. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	Ikke aktuelt for mig <input type="checkbox"/>
30. Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>	
31. Har du fået <u>tilstrækkelig information</u> fra ambulatoriet om: (Sæt venligst ét kryds i hver linje)		Ja		Nej	Ikke aktuelt for mig	
a) <u>Kostens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
b) <u>Motions</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
c) <u>Alkohols</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
d) <u>Rygningens</u> betydning for dit helbred?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

32. Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?

**SAMLET INDTRYK**

33. Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt (før, under og efter dit/dine ambulatoribesøg)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
34. Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
35. Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?	Ja, i høj grad <input type="checkbox"/>	Ja, i nogen grad <input type="checkbox"/>	Nej, kun i mindre grad <input type="checkbox"/>	Nej, slet ikke <input type="checkbox"/>	Det kan jeg ikke vurdere <input type="checkbox"/>
36. Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler (undersøgelsesrum, venteværelse, toilet m.v.)?	Virkelig godt <input type="checkbox"/>	Godt <input type="checkbox"/>	Dårligt <input type="checkbox"/>	Virkelig dårligt <input type="checkbox"/>	
37. Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?	Virkelig god <input type="checkbox"/>	God <input type="checkbox"/>	Dårlig <input type="checkbox"/>	Virkelig dårlig <input type="checkbox"/>	
38. Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.					

**INFORMATIONER OM PATIENTEN**

39. Hvem har udfyldt spørgeskemaet?	Patienten <input type="checkbox"/>	Pårørende <input type="checkbox"/>
40. Hvad er dit modersmål?	Dansk <input type="checkbox"/>	Ikke dansk <input type="checkbox"/>

Returnér venligst skemaet i vedlagte svarkuvert. Portoen er betalt.  
Tak for din medvirken!





>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

>>udsdato<<

**Få brevet læst op – ring på: 38 64 99 73**

**Hvordan oplevede du dit/dine besøg i**

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer til at forbedre behandlingen for andre patienter. Derfor håber vi, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d. >>svardato<<**.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på [www.lupskema.dk](http://www.lupskema.dk), hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

>>ou15flet<<

**Fortroligt**

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

**Om undersøgelsen**

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser gennemføres af de fem regioner i Danmark. Den evaluerer patienters oplevelser af ambulatoriebesøg i perioden august - oktober 2013, hvor du har været til undersøgelse/behandling. Resultaterne af undersøgelsen bliver offentliggjort på [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk) i maj 2014. Undersøgelsens resultater og dine kommentarer bliver også sendt til dit ambulatorium, som vil bruge dem til at forbedre behandlingen for ambulatoriets patienter.

**Har du spørgsmål til spørgeskemaet?**

Du kan læse mere om undersøgelsen på [www.rup.rm.dk](http://www.rup.rm.dk) eller [www.patientoplevelser.dk](http://www.patientoplevelser.dk). Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: [cfk@rm.dk](mailto:cfk@rm.dk)**

På forhånd tak for hjælpen.

  
Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

>>navn<< >>conavn<<  
>>adresse<<  
>>postnummer<< >>by<<

Løbenr.: >>lobnr<<

>>uds2dato<<

#### Hvordan oplevede du dit/dine besøg i

>>linje1<<  
>>linje2<<  
>>linje3<<?

Vi vil gerne bruge dine erfaringer, men vi har endnu ikke modtaget en besvarelse fra dig. Vi håber, at du vil besvare det vedlagte spørgeskema om dit/dine besøg og sende det retur i den frankerede svarkuvert **senest d.** >>svar2dato<<. På den måde kan du være med til at forbedre behandlingen for andre patienter.

Hvis du har adgang til internettet, kan du udfylde spørgeskemaet på **www.lupskema.dk**, hvor din adgangskode er: >>projekt id<<

Hvis du **allerede har besvaret spørgeskemaet**, så vil vi registrere det i løbet af de nærmeste dage. Vi takker for besvarelsen og beder dig om at se bort fra dette brev.

>>ou15flet<<

#### Fortroligt

Vi behandler alle oplysninger til undersøgelsen fortroligt. Når vi anvender oplysningerne, vil svar fra enkeltpersoner ikke kunne genkendes. Du kan beskrive dine oplevelser i skemaets kommentarfelder. Dine kommentarer bliver efter undersøgelsens afslutning sendt videre til ambulatoriet i anonymiseret form. Spørgsmål om dit sygdoms-/behandlingsforløb eller deciderede klager, bør sendes til din afdeling, sygehusledelsen eller en patientvejleder i din region.

#### Har du spørgsmål til spørgeskemaet?

Du kan læse mere om undersøgelsen på **www.rup.rm.dk** eller **www.patientoplevelser.dk**. Du er også velkommen til at kontakte Folkesundhed og Kvalitetsudvikling på **telefon: 78 41 41 11 / 78 41 41 12**, mandag-fredag fra kl. **9.00-14.00** eller på **e-mail: cfk@rm.dk**

På forhånd tak for hjælpen.



Ole Thomsen  
Koncerndirektør Sundhed  
Region Midtjylland



Hvis du har en smartphone, kan du scanne koden og få adgang til spørgeskemaet.

## Bilag 2: Undersøgelsesmetode

### Undersøgelsesdesign

Undersøgelsen er gennemført som en spørgeskemaundersøgelse med postomdelte spørgeskemaer. Cirka tre til fire uger efter udsendelsen af spørgeskemaerne blev der, for at øge svarprocenten, fremsendt et påmindelsesbrev til patienter, hvorfra besvarelser endnu ikke var registreret.

Sammen med spørgeskemaet var der vedlagt en frankeret svarkuvert, hvori patienterne kunne returnere spørgeskemaet efter at have besvaret det. Patienterne havde desuden mulighed for at besvare spørgeskemaet på internettet. I følgebrevet blev patienterne informeret om denne mulighed, og hver patient fik tildelt en individuel kode med tilhørende brugernavn til at logge ind på en angivet hjemmeside.

Spørgeskemaet havde påtrykt afsnittets, afdelingens og hospitalets navn i daglig tale. Patienterne vidste på den måde, hvilket besøg det handlede om, hvis de havde flere ambulante besøg på forskellige afdelinger i inklusionsperioden.

### Spørgeskemaet

Ambulante og indlagte patienter har fået tilsendt hver deres version af spørgeskemaet, som begge indeholder nationale og regionale spørgsmål. For de ambulante patienters vedkommende består cirka halvdelen af spørgeskemaet af nationale spørgsmål inklusiv kommentarfelder, hvoraf en stor del næsten er enslydende med de nationale spørgsmål til de indlagte patienter.

Den anden halvdel af spørgeskemaet for de ambulante patienter i Region Midtjylland består af regionale spørgsmål, regionale kommentarfelder samt ét valgfrit hospitalsspecifikt spørgsmål. Mange af spørgsmålene og kommentarfelderne er enslydende eller næsten enslydende med de regionale spørgsmål til de indlagte patienter.

Spørgeskemaet er inddelt i følgende seks temaer, som erfaringerne fra litteraturen på området og fra tidligere undersøgelser blandt lignende patientgrupper har vist, at patienterne prioriterer højt:

- Ved modtagelsen i ambulatoriet
- Personale
- Undersøgelses-/behandlingsforløb
- Information
- Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet
- Samlet indtryk

### Validering af spørgeskema

For at sikre at patienterne forstår spørgsmålene, og om spørgsmålene måler det, der er hensigten, blev spørgeskemaet valideret inden udsendelsen i 2013.

Valideringen blev foretaget ved hjælp af interview med patienter på fem hospitaler, fem ambulatorier og fem sengeafdelinger. Der blev i alt gennemført 39 interviews. Valideringsstederne blev udvalgt i hele landet, så de repræsenterer specialerne i LUP 2013. Nogle specialer blev udvalgt, fordi der ikke tidligere var valideret inden for dem i LUP-sammenhæng.

De afholdte interviews fokuserede primært på spørgsmål, som ikke tidligere var valideret samt spørgsmål, som kunne tænkes at være vanskelige at forstå eller besvare. Patienterne blev bedt om at forholde sig særligt til et varierende udvalg af spørgsmål i spørgeskemaet, da det af hensyn til patienternes tid ikke var muligt at bede hver enkelt patient om at gå i dybden med alle spørgsmål i spørgeskemaet.

### **Specialer og diagnoser i undersøgelsen**

Undersøgelsen dækker i udgangspunktet alle specialer og diagnoser inden for det somatiske område på hospitalerne. Enkelte specialer og diagnoser er imidlertid ekskluderet fra undersøgelsen af hensyn til det etisk forsvarlige i at lade patienter herfra indgå i undersøgelsen, og/eller fordi valideringen viste, at spørgeskemaet ikke var velegnet til at undersøge de pågældende patienters oplevelser. Andre specialer er ikke en del af undersøgelsen, da der ikke er et tilstrækkeligt antal patienter i undersøgelsesperioden.

Sekretariatet, den nationale faglige arbejdsgruppe og styregruppen har i samarbejde besluttet, hvilke specialer og diagnoser der ikke skal indgå i undersøgelsen. Specialerne anæstesiologi, diagnostisk radiologi, de parakliniske diagnostiske specialer samt patienter med besøg på mammograficentre indgår eksempelvis ikke i undersøgelsen.

### **Patienter i undersøgelsen**

Patienterne i undersøgelsen er udtrukket fra Landspatientregisteret blandt patienter, som inden for perioden 20. august-30. september 2013 havde et eller flere ambulante besøg på landets offentlige sygehuse eller på privathospitaler efter reglerne om udvidet frit sygehusvalg. For hver af afdelingens specialer er der udtrukket en tilfældig stikprøve på 400 patienter. Havde afdelingerne ikke 400 patienter for hvert speciale i inklusionsperioden, er spørgeskemaet sendt til samtlige patienter. Afdelinger, der har færre end 30 patienter i inklusionsperioden, indgår af hensyn til patienternes anonymitet samt resultaternes statistiske usikkerhed ikke i undersøgelsen. I Region Midtjylland sikrede et supplerende patientudtræk af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau herefter, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt.

Patienterne indgår kun i stikprøven én gang. Har patienterne haft flere besøg i inklusionsperioden, er det det seneste besøg, der indgår i stikprøven. Patienter under et år er frasorteret på obstetriske afdelinger, såvel som patienter der er registreret som raske ledsagere eller raske nyfødte.



I alt har 32.951 ambulante patienter i Region Midtjylland fået tilsendt spørgeskemaet, heraf har 19.337 besvaret spørgeskemaet, og svarprocenten er i Region Midtjylland således 59 procent.

Afdelingens svarprocent er som vist i kapitel 1 (tabel 1) 57 procent. En høj svarprocent er altid ønskelig, da man herved mindsker risikoen for selektionsskævheder i form af store forskelle mellem de patientgrupper, der besvarer spørgeskemaet, og de patientgrupper, der vælger ikke at besvare spørgeskemaet. I Region Midtjylland var svarprocenten for ambulante patienter i 2011 62 procent og i 2012 61 procent, mens svarprocenten på landsplan var hhv. 60 procent og 58 procent de to år. I praksis må en svarprocent på over 50 procent vurderes som acceptabel, mens en svarprocent under 40 procent er utilfredsstillende og medfører, at resultatet skal tolkes med stor forsigtighed.

Svarprocenten betyder som antydnet ovenfor mindre, hvis de patienter, der har besvaret spørgeskemaet, udgør et repræsentativt og tilstrækkeligt stort udsnit af afdelingens patienter. I tabel 2 sammenlignes køns- og aldersfordelingen for patienter, der besvarede spørgeskemaet derfor med køns- og aldersfordelingerne for hele den udtrukne stikprøve, som fik tilsendt spørgeskemaet.

**Tabel 2. Køns- og aldersfordelingen for patienter, der har besvaret spørgeskemaet og alle patienter i stikprøven**

	Besvaret spørgeskemaer	Udsendte spørgeskemaer
Alle	57%	100%
<b>Køn</b>		
Mand	47%	44%
Kvinde	53%	56%
<b>Aldersgruppe</b>		
Under 20 år	2%	4%
20-39 år	12%	18%
40-59 år	30%	30%
60-79 år	47%	41%
80 år eller derover	10%	7%

I Region Midtjylland gælder det for ambulante patienter generelt, at patientens køn har en effekt på den oplevede tilfredshed. Hermed menes, at de kvindelige patienter er mindre tilbøjelige til at være tilfredse end de mandlige patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene i temaet "Efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet" samt spørgsmålet omkring, hvorvidt at pårørende blev inddraget i undersøgelsen/behandlingen under temaet "Personale". Endvidere er der en tendens til, at de ældre patienter, særligt dem over 60 år, er mere tilbøjelige til at være tilfredse end de yngre patienter. Denne tendens er generel, men dog særligt udtalt på spørgsmålene omhandlende modtagelsen i ambulatoriet, hvorvidt at den praktiserende læge har været orienteret om undersøgelsen/behandlingen samt spørgsmålene omkring fejl.

## Bilag 3: Den statistiske databehandling

Denne rapport er udarbejdet på baggrund af samtlige meningsfulde besvarelser fra afdelingens ambulante patienter. Patienter, som ikke har besvaret spørgsmålet eller har angivet flere modstridende svar, indgår således ikke i rapporteringen af det pågældende spørgsmål.

I præsentationen af afdelingens resultat i kapitel 3 og kapitel 4 er patienter, der har benyttet neutrale svarkategorier som eksempelvis "Det kan jeg ikke vurdere" eller "Det husker jeg ikke", ligeledes ekskluderet. I krydstabellerne i bilag 4 indgår de neutrale svarkategorier ikke i procentudregningen, men svarkategorierne vises i kolonnen længst til højre. Tabel 3 viser de neutrale svarkategorier i spørgeskemaet.

**Tabel 3. Oversigt over svarkategorier, der karakteriseres som neutrale**

### Svarkategorier, der karakteriseres som neutrale

"Det kan jeg ikke vurdere"

"Det husker jeg ikke"

"Ikke aktuelt for mig"

"Det ved jeg ikke"

"Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret"

"Jeg havde ikke telefonisk kontakt"

"Jeg læste den ikke"

"Jeg oplevede ikke ventetid"

"Nej, jeg havde ikke behov for det"

"Personalet kendte ikke til fejlen(e)"

Som beskrevet i kapitel 2 skelnes der i rapporten mellem tilfredse og ikke-tilfredse patienter. Spørgsmålene i spørgeskemaet benytter flere forskellige og umiddelbart usammenlignelige svarskalaer. Opdelingen i tilfredse og ikke-tilfredse patienter er derfor sket på baggrund af en konceptuel vurdering af de forskellige spørgsmålsformuleringer, hvor patienter, hvis svar må betegnes som værende udtryk for en positiv vurdering eller oplevelse, kodes som tilfredse.

Tabel 4 viser, hvilke svarkategorier der er kodet som tilfredse og ikke-tilfredse.

**Tabel 4. Oversigt over svarskalaerne i spørgeskemaet**

**Svarskala (svarkategorierne, der karakteriseres som tilfredse, er markerede med fed)**

**"Ja, i høj grad", "Ja, i nogen grad", "Nej, kun i mindre grad", "Nej, slet ikke"**<sup>2</sup>

**"Virkelig godt", "Godt", "Dårligt", "Virkelig dårligt"**

**"Virkelig god", "God", "Dårlig", "Virkelig dårlig"**

**"For meget", "Passende", "For lidt"**

**"Ja, én kontaktperson", "Ja, flere kontaktpersoner", "Nej"**

**"Acceptabel", "Uacceptabel"**

**"Meget tryk", "Tryk", "Utryk", "Meget utryk"**

**"Ja", "Nej, jeg fik ikke tilbudt det"**

**"Nej", "Ja"**

### Beregningsmetode

I de statistiske sammenligninger i kapitel 4 anvendes z-test for forskelle mellem andele til at teste, hvorvidt afdelingens resultat afviger statistisk signifikant fra afdelingens resultat i 2011 og 2012 samt resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet med hensyn til andel tilfredse patienter. Disse test antager varianshomogenitet på tværs af de patientgrupper, som sammenlignes, og er kun gennemført i de tilfælde, hvor der inden for hver patientgruppe er minimum fem patienter, der karakteriseres som henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse. I de anvendte t-test er der taget højde for, at patientgrupperne, der sammenlignes, ikke er lige store. Forskelle, der er signifikante på 0,05-niveau, er markeret med en stjerne bag de resultater, som er signifikant forskellige fra afdelingens resultat i 2013. Det skal dog bemærkes, at forholdsvis store forskelle kan fremstå insignifikante, hvis der er et begrænset antal af patienter, som andel tilfredse beregnes på baggrund af. Dette skyldes, at den statistiske usikkerhed er større, jo færre patienter der indgår i beregningerne.

I sammenligningen af afdelingens resultat med resultatet for de øvrige afdelinger på hospitalet indgår afdelingens resultat ikke i beregningen af gennemsnittet. Afdelingens resultat kan derfor både være lavere og højere end gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger.

Antallet af afdelinger, der indgår i beregningerne af gennemsnittet for de henholdsvis bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger, afhænger af hospitalets samlede antal afdelinger i undersøgelsen og er bestemt i overensstemmelse med nedenstående tabel:

<sup>2</sup> På spørgsmålene vedrørende unødigt ventetid under undersøgelse/behandling og tvivl om livsstils betydning for helbred er det patienter, som har svaret "Nej, kun i mindre grad" eller "Nej, slet ikke", der karakteriseres som tilfredse, da disse svarkategorier er udtryk for et positivt svar på de pågældende spørgsmål.

**Tabel 5. Sammenligningsgrundlag for bedst og dårligst placerede af hospitalets øvrige afdelinger**

Antal afdelinger	Sammenligningsgrundlag
Mere end ni afdelinger	De tre henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem seks og ni afdelinger	De to henholdsvis bedst og dårligst placerede afdelinger
Mellem tre og fem afdelinger	Den henholdsvis bedste og dårligste placerede afdeling
Mindre end tre afdelinger	Ingen sammenligning

**Vægtning i forhold til afsnitsstørrelse**

Det supplerende patientudtræk betyder, at afsnit med få patienter potentielt er overrepræsenteret og derved kan have en uforholdsvist stor indflydelse på afdelingsresultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra afdelingens øvrige patienter. I beregning af afdelingens resultat er patienternes svar i den regionale rapportering derfor vægtet på baggrund af den faktiske afsnitsstørrelse.

**Kan resultaterne sammenlignes?**

Sammenligningen af patientoplevelser på tværs af afdelinger er ikke altid uproblematisk, da afdelingernes opgaver og vilkår og dermed patientgrupper er meget forskellige. Det kan således ikke udelukkes, at forskelle i patienternes oplevelser delvist skyldes forskelle i patientgruppens sammensætning med hensyn til eksempelvis køn, alder, uddannelsesniveau eller sygdomskarakter.

På den baggrund kunne det derfor være fristende at stille alle afdelinger lige og inkludere andre variabler end afsnitsstørrelse i vægtningen af patienternes svar eller på anden måde at holde patientsammensætningen konstant på tværs af afdelingerne.

I rapporten er yderligere vægtning af patienternes svar imidlertid fravalgt, og rapporten viser således den faktiske tilfredshed blandt afdelingens patienter. Uagtet at der kan være mange naturlige grunde til, at en afdeling klarer sig dårligere end andre afdelinger, er det patienternes faktiske oplevelse, der bør være udgangspunktet for arbejdet med at forbedre patienternes oplevelser. Statistiske teknikker kan ikke ændre de vilkår i virkelighedens verden, der eventuelt skal arbejdes med på afdelingen, men kan derimod være med til at tilsløre patienternes faktiske oplevelse, så der er risiko for at overse de forhold, som patienterne oplever som problematiske.



## **Bilag 4: Frekvens- og krydstabeller med patienternes baggrundskarakteristika**

Den nedenstående frekvenstabel viser, hvordan patienterne, der har besvaret spørgeskemaet, er fordelt på baggrundskarakteristika som eksempelvis køn og alder.

På de efterfølgende sider krydses patienternes svar med patienternes baggrundskarakteristika. Svarfordelingen for de forskellige patientgrupper vises kun i det omfang, antallet af indkomne besvarelser sikrer, at patienterne forbliver anonyme. I praksis betyder det, at svarfordelingen for patientgrupper med under fem besvarelser ikke vises.

Afsnit med færre besvarelser end fem vises dog under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Har afdelingen indmeldt diagnosekoder, vises diagnoser med færre besvarelser end fem under "Øvrige" i diagnosekrydsene.

**Tabel 6. Baggrundskarakteristika for afdelingens patienter, der har besvaret spørgeskemaet**

	Antal patienter		Procent	
	n		%	
Alle	242		100%	
<b>Køn</b>				
Mand	113		47%	
Kvinde	129		53%	
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	5		2%	
20-39 år	28		12%	
40-59 år	72		30%	
60-79 år	114		47%	
80 år eller derover	23		10%	
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	220		96%	
Pårørende	9		4%	
<b>Modersmål</b>				
Dansk	216		92%	
Ikke dansk	18		8%	
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	4		2%	
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	19		8%	
Lungeambulatoriet (LUAM)	71		29%	
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	46		19%	
Lunge B - overafdeling	75		31%	
Lunge B - Ilt	15		6%	
AllergiCenter Vest (ACV)	12		5%	



**Tabel 7. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at dit samlede undersøgelses-/behandlingsforløb var tilrettelagt?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	65	5	4	216	16
<b>Køn</b>						
Mand	28	66	5	1	104	5
Kvinde	25	64	5	6	112	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	81	19	0	5	0
20-39 år	33	67	0	0	23	3
40-59 år	22	61	10	7	69	1
60-79 år	31	64	3	2	104	8
80 år eller derover	8	84	0	8	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	27	65	5	3	202	15
Pårørende	28	58	0	14	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	26	65	5	3	201	12
Ikke dansk	33	59	0	7	14	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	59	41	0	0	17	1
Lungeambulatoriet (LUAM)	17	78	3	2	63	6
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	29	55	7	10	42	3
Lunge B - overafdeling	26	67	4	3	70	3
Lunge B - Ilt	13	88	0	0	8	3
AllergiCenter Vest (ACV)	33	33	25	8	12	0

Tabel 8. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvad er dit samlede indtryk af dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	30	63	5	2	227
<b>Køn</b>					
Mand	33	63	3	2	109
Kvinde	27	62	8	2	118
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	19	43	39	0	5
20-39 år	41	56	0	4	25
40-59 år	25	62	10	3	68
60-79 år	35	62	3	0	108
80 år eller derover	6	85	0	9	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	30	63	5	2	211
Pårørende	40	47	0	13	9
<b>Modersmål</b>					
Dansk	29	64	5	2	207
Ikke dansk	43	46	6	6	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	56	44	0	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	21	73	4	1	67
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	31	57	7	5	42
Lunge B - overafdeling	33	62	5	0	73
Lunge B - Ilt	8	83	0	8	12
AllergiCenter Vest (ACV)	36	36	18	9	11

**Tabel 9. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvad er dit samlede indtryk af ambulatoriets lokaler?					
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	12	67	18	3	231
<b>Køn</b>					
Mand	13	71	14	2	110
Kvinde	12	63	22	3	121
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	80	0	20	5
20-39 år	7	69	24	0	27
40-59 år	9	53	32	6	68
60-79 år	17	71	11	1	110
80 år eller derover	6	85	9	0	21
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	13	66	19	2	216
Pårørende	0	79	21	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	12	65	20	3	211
Ikke dansk	14	86	0	0	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	18	71	12	0	17
Lungeambulatoriet (LUAM)	12	75	13	0	67
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	11	57	20	13	46
Lunge B - overafdeling	14	66	21	0	73
Lunge B - Ilt	0	92	8	0	12
AllergiCenter Vest (ACV)	17	33	50	0	12

Tabel 10. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at rengøringen var i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	19	77	3	0	221
<b>Køn</b>					
Mand	21	77	2	0	106
Kvinde	17	78	4	1	115
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	0	5
20-39 år	31	69	0	0	26
40-59 år	15	76	8	1	63
60-79 år	20	78	2	0	107
80 år eller derover	19	81	0	0	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	18	78	3	0	206
Pårørende	42	58	0	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	18	79	3	0	201
Ikke dansk	38	56	6	0	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	28	72	0	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	15	85	0	0	66
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	21	70	7	2	43
Lunge B - overafdeling	23	73	4	0	70
Lunge B - Ilt	9	91	0	0	11
AllergiCenter Vest (ACV)	10	80	10	0	10

**Tabel 11. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan oplevede du modtagelsen i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	39	59	2	0	234
<b>Køn</b>					
Mand	40	56	3	1	111
Kvinde	38	61	2	0	123
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	0	100	0	0	5
20-39 år	36	61	4	0	28
40-59 år	43	55	3	0	71
60-79 år	41	57	2	0	111
80 år eller derover	19	74	0	7	19
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	39	59	2	0	216
Pårørende	28	58	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	39	58	2	0	211
Ikke dansk	38	56	0	6	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	50	50	0	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	33	63	3	1	70
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	46	52	2	0	46
Lunge B - overafdeling	38	61	1	0	74
Lunge B - Ilt	45	55	0	0	11
AllergiCenter Vest (ACV)	36	55	9	0	11

Tabel 12. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du længden af ventetiden, fra du skulle møde i ambulatoriet, til du blev kaldt ind?				
	Acceptabel	Uacceptabel	Antal	Jeg oplevede ikke ventetid
	%	%	n	n
Alle	86	14	184	48
<b>Køn</b>				
Mand	88	12	87	22
Kvinde	85	15	97	26
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	61	39	5	0
20-39 år	77	23	25	1
40-59 år	88	12	58	13
60-79 år	88	12	78	32
80 år eller derover	90	10	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	87	13	169	45
Pårørende	63	37	6	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	86	14	164	45
Ikke dansk	86	14	15	3
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	83	17	12	6
Lungeambulatoriet (LUAM)	91	9	53	16
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	74	26	39	6
Lunge B - overafdeling	91	9	57	16
Lunge B - Ilt	91	9	11	0
AllergiCenter Vest (ACV)	63	38	8	4

**Tabel 13. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvor lang var ventetiden i ambulatoriets venteværelse, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ingen ventetid (eller ind før tid)	Under 30 minutter	Mellem 30 og 60 minutter	Over 60 minutter	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	12	55	21	11	179	2
<b>Køn</b>						
Mand	11	55	24	10	85	0
Kvinde	14	55	19	13	94	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	0	61	0	39	5	0
20-39 år	12	56	16	17	24	1
40-59 år	13	55	25	7	56	1
60-79 år	15	51	21	12	77	0
80 år eller derover	0	74	18	8	17	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	13	56	21	10	165	2
Pårørende	0	26	37	37	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	12	55	21	11	161	1
Ikke dansk	15	55	15	15	14	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	8	58	25	8	12	0
Lungeambulatoriet (LUAM)	8	48	35	10	52	0
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	13	58	16	13	38	1
Lunge B - overafdeling	15	62	13	11	55	0
Lunge B - Ilt	10	60	30	0	10	1
AllergiCenter Vest (ACV)	13	38	13	38	8	0

Tabel 14. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Informerede personalet dig om ventetiden, fra du skulle møde, til du blev kaldt ind?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	19	18	14	49	148	23
<b>Køn</b>						
Mand	16	23	16	46	71	12
Kvinde	22	13	12	53	77	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	26	21	5	48	20	5
40-59 år	24	16	10	51	53	3
60-79 år	13	17	19	51	60	8
80 år eller derover	14	31	20	35	11	6
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	19	18	14	49	138	20
Pårørende	18	18	18	45	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	17	17	15	51	134	19
Ikke dansk	42	23	9	26	12	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	13	25	13	50	8	4
Lungeambulatoriet (LUAM)	11	29	13	47	45	4
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	13	3	10	74	31	7
Lunge B - overafdeling	29	18	18	35	49	3
Lunge B - Ilt	40	0	20	40	5	5
AllergiCenter Vest (ACV)	0	0	13	88	8	0



**Tabel 15. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du indretningen af venteværelset?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Det husker jeg ikke
	%	%	%	%	n	n
Alle	6	68	19	6	223	5
<b>Køn</b>						
Mand	7	74	14	5	108	1
Kvinde	5	63	25	8	115	4
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	0
20-39 år	8	64	22	6	27	0
40-59 år	3	58	23	16	67	1
60-79 år	8	76	16	1	107	2
80 år eller derover	7	80	13	0	18	2
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	6	67	20	7	208	5
Pårørende	0	84	16	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	5	66	21	7	203	4
Ikke dansk	15	85	0	0	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	19	69	6	6	16	0
Lungeambulatoriet (LUAM)	1	84	13	1	67	1
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	4	53	27	16	45	0
Lunge B - overafdeling	10	65	22	3	72	1
Lunge B - Ilt	11	78	11	0	9	2
AllergiCenter Vest (ACV)	0	20	40	40	10	1

Tabel 16. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb?				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	56	26	18	177
<b>Køn</b>				
Mand	50	32	18	93
Kvinde	62	20	18	84
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	4
20-39 år	46	30	24	20
40-59 år	59	31	11	53
60-79 år	57	21	22	86
80 år eller derover	50	29	21	14
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	55	26	18	165
Pårørende	47	39	14	6
<b>Modersmål</b>				
Dansk	55	27	18	164
Ikke dansk	65	12	23	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	2
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	42	33	25	12
Lungeambulatoriet (LUAM)	55	21	24	42
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	46	27	27	41
Lunge B - overafdeling	65	28	8	65
Lunge B - Ilt	56	22	22	9
AllergiCenter Vest (ACV)	17	50	33	6

**Tabel 17. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at én eller flere kontaktperson(er) i ambulatoriet havde særligt ansvar for dit undersøgelses-/behandlingsforløb? (Omfatter kun patienter, som har haft mere end to besøg de seneste 6 måneder)				
	Ja, én kontaktperson	Ja, flere kontaktpersoner	Nej	Antal
	%	%	%	n
Alle	55	29	16	100
<b>Køn</b>				
Mand	52	34	14	52
Kvinde	58	25	18	48
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	-	1
20-39 år	50	22	28	14
40-59 år	47	42	11	27
60-79 år	60	24	15	53
80 år eller derover	59	24	17	5
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	56	28	16	93
Pårørende	-	-	-	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	29	15	93
Ikke dansk	56	22	22	5
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	1
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	50	33	17	6
Lungeambulatoriet (LUAM)	58	25	17	12
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	42	32	26	31
Lunge B - overafdeling	62	29	9	45
Lunge B - Ilt	-	-	-	4
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	1

Tabel 18. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt, at din(e) kontaktperson(er) har taget ansvar for dit forløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	35	63	1	1	80	2
<b>Køn</b>						
Mand	36	64	0	0	44	0
Kvinde	33	61	3	3	36	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	50	50	0	0	10	0
40-59 år	34	62	0	4	23	1
60-79 år	33	65	3	0	42	1
80 år eller derover	-	-	-	-	4	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	36	61	1	1	74	2
Pårørende	-	-	-	-	4	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	35	62	1	1	75	2
Ikke dansk	-	-	-	-	4	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	1	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	60	40	0	0	5	0
Lungeambulatoriet (LUAM)	20	80	0	0	10	0
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	26	70	0	4	23	0
Lunge B - overafdeling	39	58	3	0	38	2
Lunge B - Ilt	-	-	-	-	2	0
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	-	1	0

**Tabel 19. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriets personale havde sat sig ind i dit sygdomsforløb ved de planlagte samtaler?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	28	60	9	4	212	20
<b>Køn</b>						
Mand	24	66	8	2	101	8
Kvinde	32	54	9	6	111	12
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	31	55	7	7	26	1
40-59 år	28	55	11	6	62	8
60-79 år	30	63	6	1	104	6
80 år eller derover	15	67	11	7	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	28	60	9	3	199	18
Pårørende	47	38	0	16	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	27	60	9	4	193	18
Ikke dansk	40	54	0	6	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	67	33	0	0	15	2
Lungeambulatoriet (LUAM)	25	67	7	2	61	8
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	24	57	10	10	42	4
Lunge B - overafdeling	28	59	10	3	69	3
Lunge B - Ilt	10	80	10	0	10	2
AllergiCenter Vest (ACV)	18	55	18	9	11	1

Tabel 20. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

I hvilket omfang blev du inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?				
	For meget	Passende	For lidt	Antal
	%	%	%	n
Alle	1	91	8	230
<b>Køn</b>				
Mand	3	94	4	109
Kvinde	0	88	12	121
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	0	100	0	5
20-39 år	0	90	10	27
40-59 år	1	87	11	70
60-79 år	1	95	4	110
80 år eller derover	7	76	17	18
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	1	91	8	216
Pårørende	0	84	16	7
<b>Modersmål</b>				
Dansk	1	91	8	211
Ikke dansk	4	83	12	17
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	6	94	0	17
Lungeambulatoriet (LUAM)	0	91	9	69
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	2	87	11	45
Lunge B - overafdeling	1	93	5	73
Lunge B - Ilt	0	80	20	10
AllergiCenter Vest (ACV)	0	83	17	12

**Tabel 21. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

I hvilket omfang blev dine pårørende inddraget i de beslutninger, der skulle træffes om din undersøgelse/behandling?					
	For meget	Passende	For lidt	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	n	n
Alle	1	91	8	100	130
<b>Køn</b>					
Mand	0	90	10	52	57
Kvinde	2	91	6	48	73
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	4	1
20-39 år	12	76	12	8	18
40-59 år	0	92	8	23	47
60-79 år	0	94	6	55	54
80 år eller derover	0	76	24	10	10
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	1	91	8	88	127
Pårørende	0	86	14	8	0
<b>Modersmål</b>					
Dansk	0	92	8	90	122
Ikke dansk	9	80	10	10	6
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	0	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	0	100	0	8	10
Lungeambulatoriet (LUAM)	0	85	15	34	33
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	8	67	25	12	33
Lunge B - overafdeling	0	100	0	37	36
Lunge B - Ilt	0	100	0	6	5
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	3	9

Tabel 22. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Lyttede personalet til dig med interesse, når du sagde noget?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	68	27	4	1	215	16
<b>Køn</b>						
Mand	71	27	1	1	104	6
Kvinde	65	28	6	1	111	10
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	3	2
20-39 år	68	32	0	0	22	5
40-59 år	61	32	5	1	69	1
60-79 år	75	21	4	0	105	5
80 år eller derover	57	35	0	7	16	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	70	26	4	0	202	15
Pårørende	45	40	0	15	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	69	26	4	0	199	12
Ikke dansk	49	43	0	8	14	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	71	29	0	0	17	1
Lungeambulatoriet (LUAM)	73	25	0	2	64	3
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	57	33	7	2	42	4
Lunge B - overafdeling	69	26	4	0	68	6
Lunge B - Ilt	63	38	0	0	8	2
AllergiCenter Vest (ACV)	50	33	17	0	12	0



**Tabel 23. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Fik du indtryk af, at personalet var gode til deres fag?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	75	19	6	0	218	14
<b>Køn</b>						
Mand	78	19	2	1	107	3
Kvinde	71	19	9	0	111	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	41	59	0	0	5	0
20-39 år	81	19	0	0	26	1
40-59 år	68	22	10	0	67	3
60-79 år	79	17	4	0	104	6
80 år eller derover	79	6	7	7	16	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	76	18	6	0	204	13
Pårørende	56	30	0	14	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	75	19	6	0	199	13
Ikke dansk	75	19	0	6	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	93	7	0	0	15	3
Lungeambulatoriet (LUAM)	74	20	5	2	65	2
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	64	32	5	0	44	2
Lunge B - overafdeling	83	10	7	0	69	5
Lunge B - Ilt	56	44	0	0	9	2
AllergiCenter Vest (ACV)	50	33	17	0	12	0

Tabel 24. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Vidste du, hvad der skulle ske under dit/dine besøg i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	45	42	11	3	231	2
<b>Køn</b>						
Mand	48	41	8	3	108	1
Kvinde	42	43	13	3	123	1
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	39	20	23	19	5	0
20-39 år	56	26	15	4	27	0
40-59 år	53	32	13	3	70	0
60-79 år	37	54	6	2	110	2
80 år eller derover	45	32	24	0	19	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	45	41	11	3	216	2
Pårørende	62	28	10	0	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	45	43	10	3	212	1
Ikke dansk	47	35	18	0	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	29	59	12	0	17	1
Lungeambulatoriet (LUAM)	42	45	10	3	69	0
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	37	46	15	2	46	0
Lunge B - overafdeling	53	36	10	1	72	1
Lunge B - Ilt	55	27	18	0	11	0
AllergiCenter Vest (ACV)	42	33	8	17	12	0

**Tabel 25. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Levede behandlingen op til dine forventninger?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	60	30	7	3	217	16
<b>Køn</b>						
Mand	58	33	7	2	101	9
Kvinde	61	28	6	5	116	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	53	39	4	4	23	4
40-59 år	54	33	7	6	66	4
60-79 år	67	27	5	1	104	7
80 år eller derover	53	32	9	6	20	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	61	29	7	3	202	16
Pårørende	62	24	0	14	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	59	31	7	3	203	10
Ikke dansk	65	26	0	9	12	6
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	71	29	0	0	17	1
Lungeambulatoriet (LUAM)	62	32	3	3	63	6
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	45	36	11	7	44	1
Lunge B - overafdeling	63	26	7	3	68	6
Lunge B - Ilt	70	20	10	0	10	1
AllergiCenter Vest (ACV)	55	27	18	0	11	1

Tabel 26. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Var der sammenhæng i det, du fik at vide, når du talte med forskellige ansatte i ambulatoriet?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	55	33	7	5	205	24
<b>Køn</b>						
Mand	57	35	5	3	101	9
Kvinde	54	32	8	6	104	15
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	53	32	11	4	25	2
40-59 år	53	32	8	8	63	6
60-79 år	61	34	2	2	98	10
80 år eller derover	40	40	17	3	15	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	57	33	6	5	193	22
Pårørende	53	31	16	0	7	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	55	33	7	5	190	19
Ikke dansk	63	29	8	0	14	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	86	14	0	0	14	3
Lungeambulatoriet (LUAM)	55	37	8	0	60	8
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	40	40	9	12	43	2
Lunge B - overafdeling	60	31	4	4	67	7
Lunge B - Ilt	33	56	0	11	9	1
AllergiCenter Vest (ACV)	56	22	11	11	9	3

**Tabel 27. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der skete fejl i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet?			
	Nej	Ja	Antal
	%	%	n
Alle	91	9	230
<b>Køn</b>			
Mand	91	9	110
Kvinde	90	10	120
<b>Aldersgruppe</b>			
Under 20 år	80	20	5
20-39 år	93	7	27
40-59 år	90	10	69
60-79 år	90	10	110
80 år eller derover	94	6	19
<b>Skema udfyldt af</b>			
Patienten	91	9	216
Pårørende	100	0	8
<b>Modersmål</b>			
Dansk	90	10	210
Ikke dansk	100	0	18
<b>Afsnitsnavn</b>			
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	94	6	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	93	7	68
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	89	11	45
Lunge B - overafdeling	88	12	73
Lunge B - Ilt	100	0	10
AllergiCenter Vest (ACV)	92	8	12

Tabel 28. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan synes du, at personalet tog hånd om fejlen/fejlene, efter den/de blev opdaget?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
	%	%	%	%	n	n
Alle	4	55	35	6	17	3
<b>Køn</b>						
Mand	10	65	25	0	8	1
Kvinde	0	45	43	12	9	2
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	0
20-39 år	-	-	-	-	2	0
40-59 år	0	50	32	18	6	1
60-79 år	11	60	30	0	7	2
80 år eller derover	-	-	-	-	1	0
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	5	58	31	7	16	3
Pårørende	-	-	-	-	0	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	4	55	35	6	17	3
Ikke dansk	-	-	-	-	0	0
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	-	-	-	-	1	0
Lungeambulatoriet (LUAM)	-	-	-	-	4	1
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	0	20	80	0	5	0
Lunge B - overafdeling	0	50	33	17	6	2
Lunge B - Ilt	-	-	-	-	0	0
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	-	1	0

**Tabel 29. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Oplevede du, at der opstod unødigt ventetid under din undersøgelse/behandling i ambulatoriet, der forlængede dit/dine besøg?						
	Nej, slet ikke	Nej, kun i mindre grad	Ja, i nogen grad	Ja, i høj grad	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	46	31	15	8	210	13
<b>Køn</b>						
Mand	44	37	15	5	101	6
Kvinde	48	25	16	11	109	7
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	30	37	30	3	27	0
40-59 år	55	23	17	5	60	6
60-79 år	47	32	11	10	105	2
80 år eller derover	33	56	8	3	14	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	47	31	15	8	199	12
Pårørende	17	50	33	0	6	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	46	32	15	8	192	12
Ikke dansk	53	17	25	5	17	1
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	3	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	56	25	6	13	16	0
Lungeambulatoriet (LUAM)	48	29	19	5	63	2
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	43	30	16	11	44	1
Lunge B - overafdeling	44	36	12	8	66	6
Lunge B - Ilt	17	17	50	17	6	4
AllergiCenter Vest (ACV)	50	25	17	8	12	0

Tabel 30. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet samarbejdede med andre afdelinger/ambulatorier om din undersøgelse/behandling?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Ingen andre afdelinger/ambulatorier var involveret
	%	%	%	%	n	n
Alle	26	67	5	2	142	42
<b>Køn</b>						
Mand	23	71	5	1	76	16
Kvinde	30	63	4	3	66	26
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	21	69	5	5	18	4
40-59 år	19	70	9	2	47	12
60-79 år	31	66	2	2	68	20
80 år eller derover	60	40	0	0	5	5
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	26	67	5	2	132	42
Pårørende	40	60	0	0	5	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	24	68	6	2	128	39
Ikke dansk	46	54	0	0	13	3
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	33	67	0	0	12	2
Lungeambulatoriet (LUAM)	30	64	6	0	33	13
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	23	60	10	7	30	8
Lunge B - overafdeling	23	72	4	2	57	11
Lunge B - Ilt	-	-	-	-	1	4
AllergiCenter Vest (ACV)	29	71	0	0	7	3



**Tabel 31. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har personalet i ambulatoriet givet dig den information, du løbende havde brug for?					
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	59	32	5	4	233
<b>Køn</b>					
Mand	58	36	3	3	110
Kvinde	61	28	6	5	123
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	23	77	0	0	5
20-39 år	60	33	4	4	27
40-59 år	56	30	9	5	69
60-79 år	66	28	3	3	112
80 år eller derover	37	52	3	9	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	60	31	5	4	219
Pårørende	56	30	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	59	32	5	3	213
Ikke dansk	67	22	0	12	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	67	28	6	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	57	35	3	4	68
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	48	41	4	7	46
Lunge B - overafdeling	70	23	5	1	73
Lunge B - Ilt	42	42	8	8	12
AllergiCenter Vest (ACV)	33	42	8	17	12

Tabel 32. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du alt i alt den mundtlige information, du fik i ambulatoriet?					
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	44	50	3	2	229
<b>Køn</b>					
Mand	37	61	2	0	109
Kvinde	51	40	5	4	120
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	-	-	-	-	4
20-39 år	49	51	0	0	27
40-59 år	45	45	5	5	68
60-79 år	45	52	3	0	112
80 år eller derover	37	53	7	3	18
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	45	50	3	2	216
Pårørende	42	44	14	0	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	44	52	3	2	209
Ikke dansk	55	33	12	0	18
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	50	50	0	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	43	53	4	0	68
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	43	50	0	7	44
Lunge B - overafdeling	49	46	6	0	72
Lunge B - Ilt	18	73	0	9	11
AllergiCenter Vest (ACV)	33	58	0	8	12

**Tabel 33. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du i forbindelse med dit/dine besøg i ambulatoriet modtaget tilstrækkeligt informationsmateriale om din sygdom og/eller behandling?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	73	27	177	51
<b>Køn</b>				
Mand	74	26	86	23
Kvinde	73	27	91	28
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	3	2
20-39 år	77	23	17	10
40-59 år	66	34	53	15
60-79 år	78	22	91	20
80 år eller derover	57	43	13	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	73	27	165	50
Pårørende	85	15	7	0
<b>Modersmål</b>				
Dansk	74	26	160	49
Ikke dansk	68	32	16	2
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	94	6	16	2
Lungeambulatoriet (LUAM)	64	36	53	15
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	61	39	28	16
Lunge B - overafdeling	80	20	61	11
Lunge B - Ilt	88	13	8	2
AllergiCenter Vest (ACV)	75	25	8	4

Tabel 34. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du det informationsmateriale du fik?						
	Virkelig god	God	Dårlig	Virkelig dårlig	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n
Alle	13	77	6	4	122	39
<b>Køn</b>						
Mand	9	86	3	2	61	21
Kvinde	17	67	10	7	61	18
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	2	1
20-39 år	11	75	14	0	7	9
40-59 år	14	76	5	5	38	10
60-79 år	12	78	6	3	68	16
80 år eller derover	18	56	7	18	7	3
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	11	78	7	4	112	38
Pårørende	40	40	0	20	5	1
<b>Modersmål</b>						
Dansk	13	77	7	4	114	32
Ikke dansk	15	70	0	15	7	7
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	2	1
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	29	71	0	0	14	1
Lungeambulatoriet (LUAM)	9	80	9	3	35	13
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	11	68	5	16	19	7
Lunge B - overafdeling	8	85	5	3	40	15
Lunge B - Ilt	0	83	17	0	6	1
AllergiCenter Vest (ACV)	50	33	17	0	6	1

**Tabel 35. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Var du tryk eller utryk, da du tog hjem efter dit/dine besøg i ambulatoriet?					
	Meget tryk	Tryk	Utryk	Meget utryk	Antal
	%	%	%	%	n
Alle	35	58	6	1	232
<b>Køn</b>					
Mand	31	64	5	1	110
Kvinde	39	52	8	1	122
<b>Aldersgruppe</b>					
Under 20 år	41	59	0	0	5
20-39 år	50	43	7	0	27
40-59 år	41	44	13	1	67
60-79 år	32	65	3	0	113
80 år eller derover	9	82	3	6	20
<b>Skema udfyldt af</b>					
Patienten	36	57	7	0	216
Pårørende	28	58	0	14	8
<b>Modersmål</b>					
Dansk	35	58	7	0	212
Ikke dansk	46	41	6	6	17
<b>Afsnitsnavn</b>					
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	28	72	0	0	18
Lungeambulatoriet (LUAM)	35	57	7	1	69
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	40	44	16	0	45
Lunge B - overafdeling	32	65	3	0	71
Lunge B - llt	15	77	8	0	13
AllergiCenter Vest (ACV)	42	50	0	8	12

Tabel 36. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet og den kommunale hjemmepleje/hjemmesygepleje har samarbejdet om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?							
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere	Ikke aktuelt for mig
	%	%	%	%	n	n	n
Alle	16	74	6	4	25	7	195
<b>Køn</b>							
Mand	12	76	7	6	16	4	89
Kvinde	24	70	5	0	9	3	106
<b>Aldersgruppe</b>							
Under 20 år	-	-	-	-	0	0	5
20-39 år	-	-	-	-	3	1	22
40-59 år	30	70	0	0	7	0	62
60-79 år	8	82	9	0	12	3	93
80 år eller derover	-	-	-	-	3	3	13
<b>Skema udfyldt af</b>							
Patienten	18	71	7	4	23	5	185
Pårørende	-	-	-	-	1	0	6
<b>Modersmål</b>							
Dansk	14	74	7	5	22	6	179
Ikke dansk	-	-	-	-	3	0	15
<b>Afsnitsnavn</b>							
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	0	4
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	-	-	-	-	1	1	15
Lungeambulatoriet (LUAM)	11	89	0	0	9	2	57
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	-	-	-	-	4	1	40
Lunge B - overafdeling	13	75	13	0	8	2	61
Lunge B - Ilt	-	-	-	-	3	1	6
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	-	0	0	12

**Tabel 37. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Hvordan vurderer du, at ambulatoriet har orienteret din praktiserende læge om dit undersøgelses-/behandlingsforløb?						
	Virkelig godt	Godt	Dårligt	Virkelig dårligt	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	20	68	9	3	85	144
<b>Køn</b>						
Mand	18	68	12	2	46	63
Kvinde	24	67	6	3	39	81
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	1	4
20-39 år	10	80	10	0	10	17
40-59 år	28	58	14	0	22	48
60-79 år	22	70	5	3	44	64
80 år eller derover	0	75	7	18	8	11
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	21	68	10	1	77	136
Pårørende	0	76	0	24	5	3
<b>Modersmål</b>						
Dansk	19	68	11	2	73	135
Ikke dansk	28	61	0	11	10	8
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	0	3
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	20	80	0	0	10	8
Lungeambulatoriet (LUAM)	23	68	5	5	22	45
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	25	63	13	0	16	29
Lunge B - overafdeling	19	67	11	4	27	44
Lunge B - Ilt	13	75	13	0	8	5
AllergiCenter Vest (ACV)	-	-	-	-	2	10

Tabel 38. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Kostens betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	49	51	131	99
<b>Køn</b>				
Mand	50	50	67	42
Kvinde	48	52	64	57
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	45	55	14	13
40-59 år	50	50	37	32
60-79 år	57	43	66	45
80 år eller derover	5	95	12	6
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	49	51	121	95
Pårørende	-	-	4	2
<b>Modersmål</b>				
Dansk	50	50	120	90
Ikke dansk	40	60	9	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	67	33	9	8
Lungeambulatoriet (LUAM)	49	51	37	31
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	42	58	26	20
Lunge B - overafdeling	54	46	41	30
Lunge B - Ilt	45	55	11	1
AllergiCenter Vest (ACV)	0	100	5	7



**Tabel 39. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Motions betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	67	33	153	76
<b>Køn</b>				
Mand	70	30	79	29
Kvinde	65	35	74	47
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	55	45	15	12
40-59 år	66	34	45	24
60-79 år	73	27	77	32
80 år eller derover	56	44	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	68	32	141	73
Pårørende	63	37	6	1
<b>Modersmål</b>				
Dansk	69	31	141	68
Ikke dansk	46	54	10	8
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	3	1
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	73	27	11	6
Lungeambulatoriet (LUAM)	72	28	43	25
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	61	39	28	17
Lunge B - overafdeling	69	31	49	21
Lunge B - Ilt	62	38	13	0
AllergiCenter Vest (ACV)	17	83	6	6

Tabel 40. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Alkohols betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	54	46	117	113
<b>Køn</b>				
Mand	55	45	62	47
Kvinde	52	48	55	66
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	1	4
20-39 år	28	72	11	16
40-59 år	50	50	37	32
60-79 år	63	37	57	53
80 år eller derover	36	64	11	8
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	54	46	108	107
Pårørende	-	-	3	4
<b>Modersmål</b>				
Dansk	56	44	107	103
Ikke dansk	34	66	8	10
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	1	3
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	50	50	8	9
Lungeambulatoriet (LUAM)	56	44	32	36
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	55	45	22	23
Lunge B - overafdeling	56	44	39	32
Lunge B - Ilt	50	50	10	3
AllergiCenter Vest (ACV)	0	100	5	7

**Tabel 41. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika**

Har du fået tilstrækkelig information fra ambulatoriet om: Rygnings betydning for dit helbred?				
	Ja	Nej	Antal	Ikke aktuelt for mig
	%	%	n	n
Alle	78	22	122	108
<b>Køn</b>				
Mand	82	18	66	43
Kvinde	72	28	56	65
<b>Aldersgruppe</b>				
Under 20 år	-	-	2	3
20-39 år	52	48	12	15
40-59 år	77	23	36	32
60-79 år	84	16	64	47
80 år eller derover	53	47	8	11
<b>Skema udfyldt af</b>				
Patienten	79	21	114	101
Pårørende	-	-	2	5
<b>Modersmål</b>				
Dansk	81	19	111	99
Ikke dansk	52	48	9	9
<b>Afsnitsnavn</b>				
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	2	2
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	78	22	9	8
Lungeambulatoriet (LUAM)	79	21	34	34
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	79	21	24	21
Lunge B - overafdeling	85	15	39	32
Lunge B - Ilt	56	44	9	4
AllergiCenter Vest (ACV)	0	100	5	7

Tabel 42. Patienternes svar fordelt på baggrundskarakteristika

Fik du hjælp af ambulatoriet, til det du henvendte dig med?						
	Ja, i høj grad	Ja, i nogen grad	Nej, kun i mindre grad	Nej, slet ikke	Antal	Det kan jeg ikke vurdere
	%	%	%	%	n	n
Alle	63	33	2	2	205	26
<b>Køn</b>						
Mand	65	33	1	1	93	15
Kvinde	61	32	3	3	112	11
<b>Aldersgruppe</b>						
Under 20 år	-	-	-	-	4	1
20-39 år	56	36	4	4	25	2
40-59 år	56	39	0	5	60	8
60-79 år	75	22	3	0	101	11
80 år eller derover	24	68	0	8	15	4
<b>Skema udfyldt af</b>						
Patienten	64	32	2	2	190	26
Pårørende	62	24	0	14	8	0
<b>Modersmål</b>						
Dansk	63	32	2	2	189	22
Ikke dansk	55	38	0	8	14	4
<b>Afsnitsnavn</b>						
Øvrige/ikke placeret på afsnit	-	-	-	-	4	0
Lungercancerambulatoriet (LUCA)	80	20	0	0	15	3
Lungeambulatoriet (LUAM)	63	35	0	2	62	6
Lungeallergisk afsnit (LUAL)	60	31	2	7	45	1
Lunge B - overafdeling	65	32	3	0	60	12
Lunge B - Ilt	44	56	0	0	9	2
AllergiCenter Vest (ACV)	40	50	0	10	10	2





## Bilag 5: Kommentarsamling

Nedenfor er indsat de kommentarer, som patienterne har skrevet i forbindelse med besvarelsen af spørgeskemaet. Kommentarerne er anonymiseret, og kun kommentarer, som giver mening, når de står alene, er medtaget. Patienternes kommentarer er således nedskrevet, hvad enten de har været positive eller negative, mens faktuelle oplysninger er udeladt, hvis de løsrevet fra andre oplysninger i spørgeskemaet ikke giver mening. Såfremt der er ændret i kommentarerne, for eksempel af hensyn til patienternes anonymitet, er det markeret med [].

Kommentarsamlingen er opdelt efter afdelingens afsnit. For afsnit med færre end fem besvarelser vises afsnittets kommentarer under "Øvrige/ikke placeret på afsnit". Patienten er tildelt et patient-id, så det inden for hvert afsnit er muligt at følge den enkelte patient og se, om patienten har knyttet en eller flere kommentarer til spørgeskemaet. Patientens samlede indtryk er indsat, så det er muligt at sammenholde patienternes samlede indtryk med patienternes kommentarer.

Kommentarerne under 'Samlet indtryk' kan være markeret med et eller flere temaer, som knytter sig til indholdet i kommentaren. Kommentarerne rubriceres efter temaerne ventetid, kvalitet i behandling, pleje, relationer til personale, kommunikation og information, kontaktperson og fysiske rammer.

**Tabel 43. Kommentarer under 'Samlet indtryk' fordelt på temaer**

Temaer	
	Antal kommentarer
	n
Fysiske rammer	24
Kommunikation og information	8
Kontaktperson	5
Kvalitet i behandling	14
Pleje	5
Relationer til personale	15
Ventetid	6

**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Har du kommentarer til din modtagelse i ambulatoriet?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Modtagelsen</b>
1	Altid flinke.	Virkelig god
3	Ingen ventetid, intet behov for kontakt, ind og ud meget hurtigt (ca. et kvarter)! Svar ca. en uge senere PR. TELEFON: ingen forandring. Ny tid om tre måneder. Spild af tid og penge!	Uoplyst
5	Positivt!	Virkelig god
7	Nej.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Modtagelsen</b>
5	Den var virkelig varm og venlig.	Virkelig god
8	At alle er søde, venlige og hjælpsomme.	Virkelig god
15	Var kun henvist til en lungefunktionsprøve.	God
16	Der var ingen sekretær i skranken.	Dårlig
18	Vi oplever, at NN ikke er professionel over for patienten. []. Hun er meget uhøflig over for min far.	Virkelig dårlig
24	Jeg blev modtaget, og så gik damen. Hvad nu, tænkte jeg. Hvor skulle jeg gå hen? (Før har det været ok).	Dårlig
26	Man bliver altid venligt og kompetent modtaget. Det er dejligt, at sygeplejersken/sekretæren tager sig af én, både de nye samt de gamle sygeplejersker. Specielt dejligt, at de erfarne sygeplejersker kan huske én fra gang til gang. Stort hensyn og fleksibilitet. Ros til sygeplejersker. Hvorfor skal man sidde på gangen?	Virkelig god
27	De var meget flinke.	God
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Modtagelsen</b>
7	Altid meget venlig.	Virkelig god
8	De er altid søde og smilende, når man er der og kommer.	Virkelig god
9	Godt med check-in udstyr.	God
10	Venligt og imødekommende personale.	Virkelig god
12	Når man registrerer sig via sygesikringskortet i stuen, registreres det IKKE i kælderen, med det resultat, at jeg ikke blev registreret som kommet. Der gik 2 timer, inden det gik op for mig, at jeg ikke var registreret.	Dårlig
13	Dygtig sygeplejerske, som forklarede dagens undersøgelser rigtig godt.	Virkelig god
14	De har til tider ikke helt styr på, hvem der sidder og venter.	God
26	Når man skal sidde og vente i en time eller mere, er det slet ikke i orden. Det sker også, selvom det er den første tid, man har kl. 8.15. Meget dårlig og respektløs [behandling] overfor andres tid, og man har taget fri fra arbejde/skole.	God
26	Der var alt for meget ventetid. Man kan have en tid kl. 8.15, den første, og så er der alligevel en halv til en hel times ventetid. Det er respektløst overfor andres tid, og man har taget fri fra arbejde.	God



ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Modtagelsen
4	Ventetid er svær, men her er det jo specielt, da ikke alle samtaler og undersøgelser er ens. Nogle samtaler, hvor en svær besked skal gives, kan forlænge samtalens længde, og det er sådan, det skal være. Så ventetid tror jeg ikke, man kan undgå.	Virkelig god
5	Det var ok, men er jo også dybest set en meget enkel opgave.	God
7	Jeg kan ikke forestille mig, at det kan gøres bedre. Super!!	Virkelig god
14	Nej, jeg synes, den er god.	God
15	Gamle bygninger. Kan være vanskeligt at finde rundt første gang.	God
17	Sygeplejerskerne brød deres tavshedspligt op til flere gange. I det rum, hvor jeg kom ind, sad et par andre patienter. Det blev nævnt højt, hvad og hvilke undersøgelser, jeg skulle have foretaget, i andres påhør. Dette fandt jeg upassende, uanset hvad man fejler!	God
21	Personalet skal huske at give de eller skrive de rigtige steder til patienten.	God
23	Det var ærgerligt, at lungefunktionsprøven var aflyst.	God
24	Altid venlig og meget personlig modtagelse.	Virkelig god
26	God reception med hurtig betjening.	Virkelig god
27	Ville godt have vidst, at der var beregnet 30 min. til at slappe af inden undersøgelsen. Havde svært ved at finde parkering og troede, at jeg var ved at komme for sent. Lidt stressende start.	God
28	Ved ankomst anede personale på afdeling B6 ikke, at jeg skulle komme. Jeg havde fået at vide, det var til indlæggelse, men det var det ikke!	Dårlig
ID	Kommentarer - Lunge B - Ilt	Modtagelsen
2	Jeg har kun positive svar til jer. Jeg husker ikke enkelte hændelser, men I har givet mig en god behandling, TAK.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)	Modtagelsen
3	Der var ingen, som egentligt tog imod.	Dårlig
4	Den skærm, man skulle taste sig ind på, virkede ikke. Det burde der stå på den, da jeg ikke tror, det var nyt.	Uoplyst
6	Kedelige omgivelser. Trist venteværelse. Super professionelt og venligt personale.	Virkelig god

## LUNGEMEDICINSK AFD. B

## Hvilke(n) fejl oplevede du?

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
6	Kemovæske løb ud på armen på grund af en utæt ventil.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
4	Det virker som om, at ting/sygdomme helst skal passe i en "kasse". Når det så ikke gør det efter en simpel test for astma, som ikke viser noget, så er svaret: "Nogen hoster altså uden at vi ved hvorfor, men du kan prøve at google det." Javel ja!	Uoplyst
5	Efter to prøver blev det besluttet at foretage en kikkertundersøgelse []. Jeg var til samtale med en læge NN, der forklarede mig, hvad der skulle ske, og hvordan jeg ville have [små operationsar]. Da jeg blev vækket, viste det sig, at jeg havde et [stort operationssår]. En anden læge NN gav en eller anden forklaring, jeg ikke forstod, da jeg var meget uklar af morfin.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
8	Man vurderede, at mit []-led var sat forsvarligt sammen, så en operation ikke var nødvendig. En operation var alligevel nødvendig og blev udført 14 dage senere.	Godt
21	Jeg blev bedt om at vente [med at] melde mig i informationen.	Godt
23	Ham, der undersøgte mig, glemte at sende recept på medicinen til apoteket.	Godt
26	1. Min journal (gammelt papir) har været væk et par gange. 2. Selvom blodprøver er taget, er de ikke altid registreret. Beklageligt, at de forskellige afdelinger [] ikke arbejder bedre sammen. Dog kun fra [en afdeling til en anden], aldrig den anden vej.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Fejlhåndtering</b>
3	Jeg blev ved forrige besøg testet for penicillinallergi. Jeg fik ikke svar på prøven og måtte selv kontakte ambulatoriet, hvor jeg fik at vide, at jeg kunne tåle penicillin (en dårlig telefonisk forklaring). Jeg fik lungebetændelse kort efter, hvor jeg blev indlagt med anafylaktisk chok pga. penicillinallergi. Nu skal jeg testes igen. Igennem forløbet har de fleste sygeplejersker haft en hånlig adfærd overfor mig.	Dårligt
21	Jeg har været ude for, at jeg selv måtte pointere, at det var vigtigt, at jeg fik mine Xolair-behandlinger ret præcist med fire ugers mellemrum. Jeg har lige så været ude for, at jeg måtte informere om, at jeg kunne blive sommerferiestykket ovenpå, hvilket en sygeplejerske ikke nævnte som en mulighed, men bare sagde, at jeg skulle komme igen, når I åbnede efter ferien. Nogle sygeplejersker tillader at man sidder ned, når man puster inden Xolair, andre tillader det ikke. Jeg har først, da jeg selv spurgte lægen, fået at vide, hvilke ting jeg skulle være opmærksom på som Xolair patient (efter [længere tids] behandling). Inden da var jeg ikke blevet informeret om, at jeg ikke måtte blive gravid eller rejse i visse lande. Jeg var heller ikke blevet gjort opmærksom på symptomer såsom hovedpine.	Godt
22	En ny læge hver gang. Det er ikke godt!	Uoplyst
26	Gik til skranken og sagde, jeg var kommet. Efter en time spurgte jeg igen. Hov, de havde glemt mig.	Dårligt
26	En gang havde de glemt, at man var kommet. Da jeg havde ventet en time, spurgte jeg, hvornår jeg kom til? "Nej undskyld, dig har vi glemt".	Dårligt
27	Konditest: Lægen havde ikke styr på programmet, hvilket hun selv kommenterede ved at sige, "jeg skal også have ryddet op i programmerne, så jeg ikke får valgt en ældre variation." Senere bliver der fra lægens side snakket så meget om ikke-relaterede emner angående undersøgelsen eller information herom, men om private ting til sygeplejerske og jeg, hvilket resulterede i, konditesten stopper, da hun ikke er opmærksom på et skift, alt sammen i en tid hvor jeg er eller er tæt på max puls. Må afvente, hun får sat det op igen, hvilket tager et par minutter. Lægen bliver enig med sig selv om, testen stadig vil være repræsentativ.	Dårligt

ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Fejlhåndtering
1	Glasburdefekt. Printerdefekt. Mangel på service.	Uoplyst
3	Fik at vide, jeg havde lungefibrose og skulle tage [medicin] og skulle indlægges på Skejby Hospital til en prøve af lungen.	Godt
5	Forkert udredningsvalg: Da der ikke blev lyttet til mine egne oplevelser, blev jeg sendt rundt i systemet til flere irrelevante undersøgelser, der strakte sig over flere måneder. (Der er nu gået et halvt år). Det mandede ud i, at personalet måtte give mig ret i min egen vurdering.	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
6	Kunne ikke finde CT billeder.	Dårligt
13	Jeg kan ikke sige, at der er tale om en decideret fejl. Mere et forløb, der virker fuldkommen uforståeligt og uhensigtsmæssigt. Et undersøgelsesforløb, der i mine øjne bliver overflødig langt i form af flere besøg pga., at der åbenbart er manglende kommunikation de enkelte medarbejdere i afdelingen imellem.	Virkelig dårligt
16	Fik intet skriftligt materiale forud for test vedrørende penicillinoverfølsomhed. Havde selv noteret blodprøve, der skulle bestilles forud. Men havde taget blodtryksnedsættende medicin og vitamintilskud på dagen. Så jeg måtte hjem med uforrettet sag og få en ny tid. Ærgerligt at kommunikationen (skriftligt materiale) fejlede.	Godt
17	Der blev ikke værnet om den enkeltes autonomi. Da en ung mand blev kaldt ind fra ventegangen, ikke et værelse, blev det igen nævnt højt, hvad hans ærinde var.	Uoplyst
18	Jeg skulle have taget to forskellige blodprøver. Fik kun taget en. Pludselig opdagede de det, og jeg måtte have det gjort igen, og så kunne jeg ikke få min undersøgelse den dag og måtte gå hjem.	Dårligt
20	Dårlig information fra fysioterapeut under og efter gangprøve.	Uoplyst
21	At der var givet forkert tid til mig angående mødetid.	Uoplyst
23	Lungefunktionsmaskinen var gået ned, så der ikke kunne foretages lungefunktionsprøve.	Godt
25	Man påstod, jeg var forkølet. Derfor hostede jeg! Det er ikke sandt. Jeg har hostet siden min sygdom brød ud ([for flere år siden]).	Personalet kendte ikke til fejlen(e)
ID	Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)	Fejlhåndtering
5	Jeg fik samme indkaldelse tre gange, hvor den sidste gang var to dage efter undersøgelsen. I brevene jeg modtog anden og tredje gang lå der indkaldelser til andre personer.	Godt

**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Har du uddybende kommentarer til dit undersøgelses-/behandlingsforløb?**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
5	Meget positivt!! Stor ros til personalet!	Virkelig godt
6	Lang ventetid pga. it-problemer.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	[]. Det var meget fint, at lægen gav sig god tid til at tale med mig. Det forsinkede nok andre patienter. Men det er godt for den enkelte patient. Regn med det i planlægningen.	Godt
3	Jeg har altid følt mig tryk.	Virkelig godt
5	Den sidste skanning viste, at jeg havde haft brækket et ribben, som kun kunne være sket under operationen.	Godt
8	Alt var ok, bortset fra fejlbedømmingen af mit håndled.	Virkelig godt
9	Jeg synes, det var underligt, at jeg var indkaldt til [om morgenen], og der sad [flere] andre end mig og ventede, og ingen af os kom ind før [en halv time senere], så det var som om, vi var indkaldt til [et tidligt spørgsmål], for at man skulle være sikker på, at vi ikke kom for sent :-(. Jeg vil dog rose sygeplejersken, som var rigtig god til at informere mig om mine kommende undersøgelser :-).	Godt
13	Jeg var så heldig at få en tid tidligere end beregnet. Det var en ekstra aftenkonsultation for at rydde lidt op køen. Fint nok, desværre smuttede den henvisning, man skulle have ordnet til Allergologisk ambulatorium. Henvisningen blev dog fluks ekspederet, da jeg forhørte mig en måneds tid senere.	Godt
25	Divergenser, vist de 2 eneste. 1) En siger pepfløjte lejlighedsvis. En anden siger mindst 30 minutter om dagen. 2) En siger, at slimprøver kan tages EFTER at penicillinbehandling er startet. En anden siger, at hvis penicillinbehandling er startet, så giver slimprøve ingen mening.	Godt
26	Har den sidste tid haft fast læge, dejligt (rigtig godt). Ellers er det lidt irriterende, at nye læger ikke har læst journalen/har kendskab til mit forløb.	Virkelig godt
29	De var ret gode til at informere om svar fra de forskellige prøver, der blev taget.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Personalet, især den sygeplejerske, der styrede [undersøgelsen] ved [et af besøgene] havde en meget hånlige adfærd. Skiftende læge []. Forskellige meninger!	Dårligt
4	Jeg følte mig ikke set, hørt eller forstået. Jeg var mere forvirret omkring min sygdom, da jeg gik, i forhold til da jeg kom. Jeg vil søge om aktindsigt for at prøve at forstå, hvad der var blev talt om, svar på prøver, medicinering, hvilke aftaler er der og hvorfor samt konklusioner.	Dårligt
5	Manglende kontinuitet. Forskellige læger med forskellige holdninger. Ret forvirrende. Havde fået lovning på, at det var den samme læge. Fin kontakt til sygeplejerske samt god information.	Uoplyst
7	Jeg har mødt rigtig mange forskellige læger inden for de seneste par år. Det er ønskværdigt med en fast læge, eller højt en-to.	Virkelig godt
9	Jeg troede, at jeg var kommet for at blive udredt, men fik kun ordineret ny medicin, og det kunne min læge have gættet sig til. Jeg fik kun et større interviewskema (selvudfyldelse) herefter gennemgået og flere skemaer, en lungefunktionsprøve, og så en samtale med lægen. Alt dette har jeg fået gjort [flere] gange før, så det kom noget bag på mig, at jeg skulle vente et halvt år for denne undersøgelse.	Godt

- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ✎ 10 | Venligt og kompetent personale.                                                                                                                                                                                                                                                                         | Virkelig godt    |
| ✎ 12 | Intet samarbejde med dermatologisk/kontaktallergier. Sure kommentarer i blodprøvetagning, fordi det var tæt på lukketid.                                                                                                                                                                                | Virkelig dårligt |
| ✎ 13 | Venteværelset er på gangen lige ud til en udvendig dør, hvor der er meget koldt at sidde, og længere inde i bygningen går venteværelset direkte over i tunnelen. Ikke et særlig hyggeligt venteværelse, hvor mange patienter skal sidde i flere timer og vente på en evt. reaktion på vaccinationer mv. | Virkelig godt    |
| ✎ 17 | Jeg blev henvist ti [afdeling] pga. blodprøve viste immundefekt. Dette var dog fejlagtigt og skyldtes ukorrekte grænseværdier, hvilket anden afdeling var klar over. Besøg var dermed spild af anden afdelings og min tid.                                                                              | Godt             |
| ✎ 18 | Kedeligt at havne på en rigtig god afdeling af de forkerte årsager. Henvendelse fra medicinsk afdeling til lungemedicinsk ambulatorium på et meget tyndt grundlag.                                                                                                                                      | Godt             |
| ✎ 20 | Er ikke færdigbehandlet! Meget langsommelige forløb pga. ventetid. Svært at koordinere læge-/sygeplejerskebesøg. Uacceptabel ventetid i ambulatoriet!                                                                                                                                                   | Uoplyst          |
| ✎ 27 | Synes, kontaktpersonen var meget lyttende og forstående for det sagte, modsat lægen som, jeg subjektivt følte, havde dannet sig et fastfrosset billede af mit sygdomsforløb fra tidligere samtale.                                                                                                      | Virkelig dårligt |

**ID Kommentarer - Lunge B - overafdeling****Samlet indtryk**

- |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| ✎ 4  | Synes, at personalet gør en meget stor indsats og virker meget dygtige og kompetente til at få alt til at glide. Og på trods af at de skal have en lind strøm igennem, så formår de alligevel at virke personlige.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Virkelig godt |
| ✎ 5  | Ambulatorieforløbet er forstyrret af behandlingsrammer. Personalet er for bundet af skemaer. De glemmer at lytte til patienten. Når man er kommet ind i et forløb, kan man ikke komme ud igen, selvom man opponerer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dårligt       |
| ✎ 7  | Alt forløb, som jeg havde fået at vide på forhånd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Virkelig godt |
| ✎ 13 | Det forekommer mig uforståeligt, at mit undersøgelsesforløb tilsyneladende ikke var planlagt særligt hensigtsmæssigt. Jeg vil gerne følgende beskrive min sag og mit forløb: Jeg har haft mistanke om, at jeg kunne være allergisk overfor [en type medicin]. En mistanke der er opstået pga. af konkrete symptomer. Min egen læge vurderede, at jeg skulle have foretaget en test for at få af- eller bekræftet denne mistanke og hun henviste mig til en undersøgelse på nærmeste hospital []. Jeg modtog indkaldelse, men da denne lå flere år ud i fremtiden, valgte jeg at gøre brug af det frie sygehusvalg. Her viste det sig, at Aarhus Universitetshospital havde en langt kortere ventetid, så jeg bad om at få en tid der. Det fik jeg [først på året] i år. Jeg blev ledsaget til Århus af min ægtefælle, idet jeg havde en formodning om, at jeg kunne blive dårlig i forbindelse med en test, og at det ville være u hensigtsmæssigt selv at skulle køre tilbage til vores hjem, der [langt væk]. Altså var vi to personer, der tog fri fra arbejde for at tage til Århus. På afdelingen ventede vi nogen tid, inden jeg blev bedt om at udfylde et skema vedrørende mit sygdomsbillede. Herefter talte jeg, efter yderligere ventetid, med en læge, som havde kigget på mit udfyldte spørgeskema. Desuden stillede lægen nogle uddybende spørgsmål og nåede frem til den konklusion (det var i hvert fald det, jeg fik at vide), at det i mit tilfælde var nok at foretage en meget lille test. En test, der gik ud på, at jeg skulle indtage en pille (formodentlig [den type medicin, jeg muligvis havde allergi over for]), og at jeg så efterfølgende skulle observeres i afdelingen et par timer for at se, om jeg fik en allergisk reaktion. Problemet var imidlertid, at der var sygemeldinger på afdelingen, så det kunne ikke lade sig gøre samme dag. I stedet blev jeg udstyret med en ny mødedato. Jeg stiller mig meget undrende overfor, at man ikke på forhånd har bedt mig udfylde og sende skemaet, der beskriver mit forløb og mine symptomer. Så ville man måske allerede dér kunne have forudset, at der ville være brug for netop denne type test, og at man ville kunne have sendt afbud til mig, da det viste sig, at der ikke var de nødvendige ressourcer til at foretage den fornødne test. Det kunne have sparet min mand og jeg for en tur til Århus, samt de penge jeg fik i transportgodtgørelse. Nok så vigtigt kunne afdelingens personale også have sparet tid. Jeg fik en ny mødedato. Det blev [fire måneder senere]. Atter drog min mand og jeg til Århus for at jeg kunne få foretaget den fornødne test. Her ventede jeg næsten en time, inden jeg blev kaldt ind til en af afdelingens sygeplejersker, som forklarede mig, at jeg skulle have foretaget en test, der ville tage mange timer og at dette ikke kunne gøres i dag. Begrundelsen var, at jeg på forhånd skulle have haft taget et EKG, samt | Dårligt       |

nogle blodprøver og det var jo ikke sket. NEJ, for ingen havde sørget for dette og ingen havde indviet mig i den plan. Her må jeg godt nok sige, at jeg blev noget forvirret og vred. Jeg fortalte sygeplejersken, at jeg ved mit forrige besøg havde fået at vide af den læge, jeg talte med, at jeg blot skulle indtage en enkelt pille og at forløbet kun tog et par timer. Til min store forundring svarede sygeplejersken, at det ved lægen ikke noget om. Her blev jeg godt nok noget utryg. For hvis ikke det er lægen, som er eksperten, så synes jeg det er noget betænkeligt. Jeg luftede selvfølgelig min forvirring og utryghed for sygeplejersken, men her fik jeg ikke rigtig nogen respons. Respons fik jeg dog i forhold til min vrede over at skulle til Århus nok en gang. Hun gav da i hvert fald udtryk for at have forståelse for min frustration. Men mere var der ikke at gøre ved det. Jeg blev sendt på lab for at få foretaget EKG og fik taget blodprøver. Dette gik meget hurtigt og uden ventetid. Blev udstyret med endnu en tid til at få foretaget testen vedrørende eventuel allergi. Det blev [20 dage senere]. Her blev det min søn, som agerede chauffør og den pågældende dag var heldigvis sammenfaldende med en fridag, så jeg behøvede ikke bede om fri fra mit arbejde. Den pågældende dag forløb fint. Testen gik i gang straks jeg mødte ind på afdelingen. Jeg vil gerne understrege, at jeg ikke har lidt nogen overlast i forløbet. Jeg er ligeledes kun blevet mødt med venlighed fra de personaler, jeg har været i kontakt med. Det der fremstår som det helt store irritationsmoment, er den, set i mine øjne, totale mangel på planlægning og måske også manglende kommunikation afdelingens personale imellem. Jeg synes, der er blevet brugt unødvendigt mange ressourcer, dels personalets tid, dels min og min mands tid. Desuden har jeg også modtaget transportgodtgørelse for 3 ture til Århus i stedet for den ene gang, der burde have været tilstrækkelig. Det er her, man får den tanke, at det ikke er så sært, at skattekrone slet ikke rækker og at der opstår lange ventelister.

- |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                       |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| ✎         | 16 Fik ikke opfattelsen af, at mine udfyldte spørgeskemaer var blevet læst forud for undersøgelsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Godt                  |
| ✎         | 17 Sygeplejersken var lidt hektisk i sin fremtoning. Manglede indlevelse. Var mest interesseret i sin "egen sag" og mindre i min.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Godt                  |
| ✎         | 25 Det virker som om, at der er personalemangel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Godt                  |
| ✎         | 28 Det er mit indtryk, at den ene hånd ikke ved, hvad den anden gør. Løfter fra afdelingen om telefonopkald til mig overholdes ikke.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Uoplyst               |
| <b>ID</b> | <b>Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Samlet indtryk</b> |
| ✎         | 2 Jeg blev henvist dertil af egen læge med henblik på at skulle have en penicillinprovokation. Første fremmøde fik jeg blot af vide, at jeg skulle have nævnt provokation og måtte gå hjem igen. Der kunne man have sparet både min og personalets tid!                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Dårligt               |
| ✎         | 3 Jeg følte, at lægen ikke hørte, hvad jeg havde at sige om, hvordan mine allergiske anfald var kommet til udtryk og om, hvor bange jeg havde været under anfaldene. Jeg fik at vide, at det ikke kunne være allergiske anfald, da jeg var holdt med den udløsende medicin ca. fem dage før de startede. Det til trods for, at min praktiserende læge havde forklaret mig, at det i sjældne tilfælde sker, og at mine symptomer havde været meget alvorlige! Min fornemmelse var, at lægen mente det var panikanfald, jeg havde haft, hvilket jeg med sikkerhed kunne sige det ikke var. Jeg gik fra undersøgelsen med en fornemmelse af usikkerhed om, om lægen havde nok viden om det, jeg var der for. Jeg synes, det var spild af tid, at jeg skulle rejse til Århus for at blive set af en speciallæge, som virkede som om hun vidste mindre om mit problem, end min praktiserende læge gjorde, og som godt nok spurgte om mine symptomer, men ikke hørte dem. Udover samtalen fik jeg kun taget endnu en blodprøve, som indikerer, at jeg ikke kan tåle en bestemt slags medicin, hvilket jeg har fået et brev om. Jeg brugte altså en hel dag på at køre til Århus for at sidde i et venteværelse i over en time udover min angivne tid, for en fem minutters samtale og en blodprøve. Noget som jeg burde kunne have fået gjort lokalt. | Virkelig dårligt      |
| ✎         | 5 Fra første undersøgelse til den næste skulle jeg have ventet [flere] måneder, hvis ikke en afdeling på et andet sygehus havde fået fremrykket undersøgelsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Dårligt               |
| ✎         | 7 Jeg fik en fin og rar behandling.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Virkelig godt         |

**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Har du uddybende kommentarer til den information, du fik (før, under og efter dit/dine besøg)?**


<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Tilstrækkeligt.	Godt
4	Jamen I har stadig ikke fundet ud af, hvad jeg fejler.	Uoplyst
5	Jeg tror ikke, det daglige personale var vidende om, hvad der var foretaget under [] [undersøgelsen].	Godt
6	Jeg mangler mere information og dialog, specifikt i mit tilfælde/sygdomsforløb. Hvad kan jeg selv gøre? Skal jeg udholde bivirkninger, hvor længe, mm.?	Godt
9	Da jeg første gang fik svar, var jeg ikke forberedt på, at svaret ikke var helt godt. Jeg gik derfor lidt i baglås og kunne efterfølgende ikke rigtig huske, hvad der var blevet sagt. Jeg ringede derfor efterfølgende og talte med en sygeplejerske, som lovede mig at skynde sig at skrive min journal og sende det til mig, hvilket hun også gjorde. Det var rigtig dejligt at få en hurtig, opklarende information.	Godt
14	Jeg savner en overordnet plan for behandlingsforløbet, evt. med en tidsramme.	Godt
23	Nej.	Godt
26	Har haft sygdommen længe, så kunne godt savne ny viden.	Virkelig godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
3	Forvirrende (Jeg er uddannet [indenfor sundhedssektoren], så jeg har da lidt baggrundsviden?).	Dårligt
9	Efter blodprøve omkring mit immunforsvar har jeg intet hørt fra ambulatoriet nu snart tre måneder efter min blodprøve, lidt irriterende.	Godt
12	Jeg har ikke haft mulighed for at stille uddybende spørgsmål. Har blot fået et brev om, at jeg er afsluttet på trods af en lovet telefonopringning. Ingen samarbejde med afdelinger for kontaktallergier (fx dermatologisk). INGEN information om intolerancer og hvordan de kan findes. INGEN vejledning i kost. INGEN udredning i, hvilke ting jeg eventuelt er allergisk overfor. Informeret om, at jeg kun kan testes, hvis jeg selv kender allergierne i forvejen. Har selv måttet søge vejledning via GOOGLE.	Virkelig dårligt
15	Jeg fik intet skriftligt eller andet informationsmateriale overhovedet.	Godt
16	Det kan jeg selv finde på nettet.	Godt
19	Personalet/sygeplejerskerne gør det godt! Det er mest lægernes måde at håndtere ting, der er utilfredsstillende.	Uoplyst
21	Mangelfuldt. En lille folder.	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lunge B - overafdeling</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Ved første samtale følte vi ikke, at vi fik nok information om sygdommen eller det fremtidige forløb. Ved kontrol i september fik vi rigtig god behandling og svar på alle spørgsmål.	Godt
5	Der er alt for lang ventetid på informationen. En halv times ventetid efter en lægesamtale på en sygeplejerske med information er for længe.	Dårligt
15	Fik ingen pjecer, film, dvd.	Godt
16	Ville gerne have haft skriftligt materiale over det, jeg fik fortalt mundtligt. Svært at nå at notere, mens formidlingen står på.	Godt

 18 Ja. Dårligt

 19 Fuldt ud tilstrækkelig. Godt

**ID Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)**

**Samlet indtryk**

 3 Jeg fik ingen information om, hvordan jeg skal forholde mig i det tilfælde, at min blodprøve bekræftede medicinallergi. Jeg skal nu til min praktiserende læge igen for at få denne information. Virkelig dårligt

 5 Fik ingen information overhovedet. Dårligt



**LUNGEMEDICINSK AFD. B****Har du uddybende kommentarer til forløbet efter dit/mellem dine besøg i ambulatoriet?**

ID	Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)	Samlet indtryk
2	Var der pga. kommende operation.	Godt
5	Da jeg stadig er meget øm efter ca. fem måneder, forstår jeg ikke, hvorfor jeg ikke blev informeret om brækket ribben. To gange i den efterfølgende periode er ribbenet højst sandsynligt brækket igen (den ene gang skadestuebesøg i en anden by). Var jeg blevet informeret om skaden, kunne jeg have undgået dette.	Godt
7	Et forbilledligt flerfagligt samarbejde mellem modtagende sekretær, læger, sygeplejersker og fysioterapeuter.	Godt
15	Dejligt at kunne få en kop kaffe i venteværelset.	Godt
ID	Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)	Samlet indtryk
1	Jeg synes, sygeplejerskerne er virkelig kompetente til deres job.	Godt
3	Jeg er IKKE tryk ved ambulatoriet og glæder mig meget lidt til næste besøg i kælderen. [].	Dårligt
9	Havde egentlig forventet at blive endelig udredt for [flere sygdomme]. Fik kun den generelle allergitest, og ingen forklaring på [mine symptomer], hvilket giver mig synke besvær og forstyrret søvnrytme, som jo forværrer min situation ved konstant at være træt.	Godt
12	Jeg har mange flere spørgsmål, end da jeg kom. Nu har jeg bare ikke mulighed for at få dem besvaret. Jeg er IKKE informeret om intolerancer. Jeg skulle selv svare på, hvad jeg troede, jeg var allergisk for, da de ellers ikke kunne undersøge det. Ingen øvrig udredning.	Virkelig dårligt
25	Ja.	Virkelig godt
ID	Kommentarer - Lunge B - overafdeling	Samlet indtryk
4	Det er svært at svare på. Jeg tror ikke, at kost og motion har indflydelse på min sygdom, men motion skader jo ikke. :-).	Virkelig godt
5	Der er alt for lang tid mellem de enkelte undersøgelser. Foreløbig har jeg brugt et halvt år til første samtale og fire til seks uger mellem de enkelte undersøgelser (dvs. endnu et halvt år). Jeg er ikke færdigudredt endnu. Det er simpelthen ineffektivt.	Dårligt
7	Jeg har under hele forløbet været meget tilfreds. Der er en god atmosfære i afdelingen, det er rart at komme der, og jeg har INTET dårligt at sige om mit forløb.	Virkelig godt
10	Jeg har samtale med forskellige læger. Det var ønskværdigt, at det var den samme læge hver gang.	Godt
ID	Kommentarer - Lunge B - Ilt	Samlet indtryk
1	Jeg bliver undersøgt i hjemmet.	Uoplyst
ID	Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)	Samlet indtryk
1	Fantastisk personale :-)	Uoplyst




**LUNGEMEDICINSK AFD. B**

**Skriv her, hvis du synes, ambulatoriet kunne gøre noget bedre, og/eller hvis du synes, ambulatoriet gjorde noget særligt godt.**

<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Øvrige/ikke placeret på afsnit</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Med hensyn til rengøring: Den måde man i dag gør rent bevirker, at man FLYTTER skidt, men man FJERNER det IKKE. Det er et generelt problem, fordi MÅDEN, som man i dag gør rent, IKKE er EFFEKTIV. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
<b>ID Kommentarer - Lungercancerambulatoriet (LUCA)</b>		<b>Samlet indtryk</b>
2	Jeg vil gerne takke for, jeg har haft faste sygeplejersker. Og en tak til NN, der har været den store tovholder på mig [i flere år]. Kan kun rose afdelingen. Tak. [Kontaktperson, Relationer til personale]	Virkelig godt
4	Utroligt hjælpsomt og venligt personale! Jeg oplevede at skulle møde til samtale med en læge, efter undersøgelsen var afsluttet. Svaret fra lægen KUNNE jeg vist godt have fået på et andet sygehus. Difference på kørsel ca. to timer, møde hos læge fem-syv minutter! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig godt
5	Jeg må tilføje, at jeg fik den gode besked af undersøgelserne. Jeg er dog overbevist om, at det modsatte ikke ville have ændret mit virkeligt gode indtryk af personale og afdelingen som helhed! Venligst viderebring min opfattelse til alle ansatte på LUB. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
8	Megen ros og stor tak til den sygeplejerske, der modtog mig i ambulatoriet, som snakkede beroligende og fik en hysterisk kone til ro! [Relationer til personale]	Godt
<b>ID Kommentarer - Lungeambulatoriet (LUAM)</b>		<b>Samlet indtryk</b>
1	Der er jo faktisk to venterum, det almindelige og så det i "gangen". Nogle bedre møbler i gangen vil højne standarden. [Fysiske rammer]	Godt
3	Jeg er meget tilfreds med den behandling, som jeg har fået, og føler at jeg trygt kan henvende mig igen. [Kvalitet i behandling]	Virkelig godt
4	Jeg synes, at der er lang ventetid fra besøg til besøg. I kunne med fordel have mere fleksibilitet, sådan at når man efter ti minutter konstaterer, at der skal en test til, så tages denne med det samme. [Ventetid]	Uoplyst
5	Jeg har kun meget ROS til det daglige personale. Altid varm, rar og smilende, altid tid til lidt omsorg og en sød bemærkning på trods af, at når de så kom ud på gangene måtte de løbe ekstra stærkt for at nå det hele. En kæmpe ros til dem. [Pleje, Relationer til personale]	Godt
6	Jeg vil gerne vide noget mere om kostens betydning for min helbredelse.	Godt
7	Højt fagligt niveau og stor individuel omsorg. [Kontaktperson]	Godt
9	Det kunne måske gøres lidt mere moderne. [Fysiske rammer]	Godt
10	Jeg husker lokalerne som værende meget mørke. [Fysiske rammer]	Virkelig godt
11	Jeg [har en relativt sjældnen sygdom] og mener, at jeg kunne have undgå [] et hjertestop og meget dårlige lunger, hvis jeg [tidligere] var rådgivet om, at lade mig vaccinere mod influenza.	Dårligt









	På den måde kunne jeg [have] undgået [et flere timer langt] hosteanfald med åndenød og galopperende hjerte, og en uges hospitals indlæggelse. [Kommunikation og information, Kvalitet i behandling]	
12	Der var bestilt tolk til undersøgelsen, tolken ventede i ca. en time, og tolken blev sur på mig og sagde, han ikke ville komme næste gang. Det var ikke min skyld.	Godt
13	Jeg håber at få en diagnose, i forbindelse med at jeg er færdigundersøgt.	Godt
15	Har været i ambulatoriet i forbindelse med min mands undersøgelser i cancerpakken, og jeg er meget imponeret [over] den hurtige indkaldelse, undersøgelse og svar. Det kan ikke være bedre. Meget flot. [Ventetid]	Godt
17	Venteværelsets stole er ubehagelige og hårde. Venteværelset er kedeligt indrettet. Meget ubehagelige bænke i gangen, mens man venter på at komme ind til lægen. Nogle læger (særligt NN) er meget ivrige efter at udskrive medicin, og er meget lidt lydhøre over patientens bivirkninger af denne. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
19	Er ikke helt færdigbehandlet endnu.	Virkelig godt
20	Jeg synes, at behandlingen var utrolig god. Jeg følte mig godt taget hånd om. Tusind tak for det. Min kone var også rigtig glad for personalet. Men en lille ting kun: Billederne i venteværelset er så deprimerende. Jeg kommer til at tænke på død. [Fysiske rammer, Pleje]	Virkelig godt
22	Bedre venteværelse. Bedre rengøring. Dygtige, engagerede medarbejdere, som gør alt for at give undersøgelsen det bedste resultat, selvom jeg har været meget nervøs. [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling]	Godt
25	Lokalerne er ikke gode, men de er gode nok. [Fysiske rammer]	Godt
26	- At NN blev henvist i venteværelset og ikke gangen.  - Påse at NN i større grad taler med samme læge.  - Dejligt at møde ERFARNE SYGEPLEJERSKER. Søde og har tid på trods af travlhed. [Pleje, Relationer til personale]	Virkelig godt
28	Mange læger, forskellige meninger. Det er ikke godt! [Kvalitet i behandling]	Uoplyst
30	Da jeg alligevel var kommet i god tid, blev jeg hentet ind før tid af en kompetent og fagligt dygtig sygeplejerske, som gav sig god tid til at berolige mig og behandlede mig professionelt. Intet at klage på!! [Kvalitet i behandling, Relationer til personale]	Virkelig godt
31	?	Godt
<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lungeallergisk afsnit (LUAL)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
1	Jeg synes ikke altid, at lægen virker så godt orienteret om mit sygeforløb. [Relationer til personale]	Godt
2	Det vil være en STOR fordel, hvis de samme læger var tilkøbt afdelingen. Er kommet her gennem flere år og møder en ny læge hver gang. Det er meget utilfredsstillende, at skulle "starte forfra" hver gang. STOR ros til sygeplejerskerne på afdelingen!! [Pleje, Relationer til personale]	Godt
3	Jeg er rystet over besøget. Ved ikke, om det var på grund af personalebesparelser, eller om personalet i bund og grund havde en dårlig indstilling til tingene? ALT kunne gøres MEGET, MEGET bedre. [Kvalitet i behandling]	Dårligt

- ✎ 4 Jeg kunne godt tænke mig et "udskrivningsbrev", med kort referat til patienten med følgende komponenter: medicinering, planer, svar på alle prøver og konklusion. Jeg har været nødt til at bede om aktindsigt de sidste par gange, fordi kommunikation og information har været helt i bund. Jeg ved ikke, hvad jeg skal spørge ind til, fordi jeg ikke ved, hvad der er fundet ud af. [Fysiske rammer] Dårligt
- ✎ 5 Ret uheldigt, at jeg har haft mange forskellige læger med forskellige holdninger. Har ikke én bestemt kontaktlæge og kontaktsygeplejerske. Det ville være ønskværdigt. [Kontaktperson] Uoplyst
- ✎ 6 Vedrørende fri kaffe, the og vand er der skiltet med: Husk at rense hænderne inde du rører ved noget! Jeg har lagt mærke til, hver gang jeg har været i ambulatoriet, at det er meget få der gør det. Der skal skiltes på sådan en måde, at man ser skiltet inden man rører ved noget. I dag hænger skiltet bag ved kaffen og så læser de besøgende det, mens de tager noget at drikke. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 7 Sekretærerne arbejder med meget langsomme computere, hvilket betyder tidsspilde, når man skal aftale ny konsultation. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 9 Personalet var yderst venlige og smilende, hvilket gjorde oplevelsen til noget mere rart, når man befinder sig på et hospital. Dog var undersøgelsen ikke mere, end min læge kunne udføre, hvilket ikke levede op til mine forventninger, og jeg har en noget negativ holdning til næste undersøgelse, forventningerne er i bund. Jeg kunne godt tænke mig, at lægen spurgte patienten om forventningerne til undersøgelsen og herunder den løsning, der kan tilbydes fra hospitalet/indtagelse af medicin. Samt at der igennem forløbet følges bedre op. Ventetiden på tre måneder for næste opfølgning er meget lang tid, også selvom men medicin først er oppe i fuld virkning efter fire til seks uger. Det var måske den tid, jeg havde forventet mig til næste indkaldelse. Nu har dette forløb, fra min første tid blev givet af AUH til i dag, varet knapt ni måneder, og resultatet er ikke meget anderledes. Det kan gøres langt bedre, AUH. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] Godt
- ✎ 10 Lokaler var under ombygning, og dette betød at der var meget støvet og lugtede, hvilket ikke er ok på en lungeafdeling. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 11 Det støder mig, at personalet ikke vasker hænder før og efter en konsultation. Der er naturligvis undtagelser! [Fysiske rammer] Godt
- ✎ 12 Mulighed for at stille spørgsmål, og at den opfølgende lovede telefonsamtale blev overholdt. Nogle læger er svære at kommunikere med. En udredning: Jeg kan som patient ikke selv svare på, hvilke allergier jeg har. Undersøgelsesrum med en smule diskretion. Ved undersøgelse ved sygeplejersken foregik det i et fælleskontor. Samarbejde med andre afdelinger, der behandler allergier (ved kontaktallergi), så undersøgelsen bliver tilbundsående. Vejledning i intolerancer: Hvordan skal jeg selv finde ud af, hvilke fødevarer jeg har problemer med? [Fysiske rammer, Kommunikation og information, Kvalitet i behandling] Virkelig dårligt
- ✎ 19 Har en følelse af, at lægerne ikke læser journalen, og at de ikke arbejder sammen! De hører ikke efter, hvad jeg siger, om hvordan jeg har det, på trods af at jeg har været syg i [mange] år! [Kvalitet i behandling] Uoplyst
- ✎ 20 Personalet er venlige, imødekommende og virker kompetente, hvis man selv ved, hvad man vil. Lægerne er meget dårlige til at overholde tider. [Det fører til] lang ventetid. Afdelingen fortjener bedre fysiske rammer!!! [Fysiske rammer, Kvalitet i behandling, Relationer til personale, Ventetid] Uoplyst
- ✎ 21 Godt med spritservietter ved drikkevarer. Godt
- ✎ 23 Forbedre venteværelse. Virkelig dårligt. Ingen avisen eller blade, kun pjecer eller meget gamle blade. Evt. Kaffeautomat eller vand automat i stedet for rullebord med kander med gammel kaffe. [Fysiske rammer] Virkelig godt
- ✎ 24 Synes, at det er dårligt, at man kommer ind til forskellige læger hver gang, som har hver deres syn på min sygdom. [Kontaktperson] Godt

-  25 Særlig godt. Virkelig godt
-  26 Overholde deres tider med folk, dvs. at de er parate, når man kommer, og ikke står og snakker. Og når der er gået lang tid, først skal til at finde tingene frem. Dårligt
-  27 Må i frustration skrive om seneste forløb. Ankommer til konditesten, men gør opmærksom på, at jeg har haft lidt feber dagene inden, men det kan være svært at ramme en god dag, da jeg ofte har feber, så er helt indforstået med selv at gennemføre testen. Gør opmærksom på, at jeg ofte får det ret dårligt, når jeg fysisk presser mig selv, med eller uden feber. Udover testen fejlagtigt bliver stoppet [] formår jeg, at præstere indenfor normal og læge NN opsummere til slut, at jeg vil blive afskrevet derfra, da mine lunger er fine. Efter undersøgelsen siger jeg, at jeg er svimmel, har kvalme og stadig ondt i lungerne. Samme aften får jeg som forventeligt det markant dårligere, får feber og kontakter egen læge næste dag. Får konstateret forhøjet infektionstal og lungebetændelse. Dette stiller en tilbage i frustration over, at man burde være det mest kompetente sted, men bliver sent hjem med beskeden om raske lunger, hvor det så viser sig man har siddet med lungebetændelse. Man kunne måske med fordel tænke udover det naturvidenskabeligt og i stedet for kun at se på tal og gængse symptomer, anerkende at man kan møde patienter der kan afvige fra det "normale", hvilket fra undertegnede også er dokumenteret i journalen []. Tilbage må man frustreret stå tilbage med en lægekonklusion der siger, er dine tal normale er du rask uanset lungehistorik og sygdomsperioder. [Kvalitet i behandling]

**ID Kommentarer - Lunge B - overafdeling**

**Samlet indtryk**

-  2 Venteværelset var for mit vedkommende på gangen. Ikke særlig hyggeligt, men det blev opvejet af venlig imødekommenhed og god betjening. [Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
-  4 Når man skal sidde og vente i lang tid, er det nogle meget dårlige forhold. Stolene er ikke beregnet til at man skal sidde der længere end max. 45 min. [Fysiske rammer] Virkelig godt
-  5 Personalet er venligt og imødekommende, men der er for dårlig kontinuitet i udredningsforløbet. Der spildes oceaner af tid på irrelevante undersøgelser og skemaer, og da man ikke har en fast læge/sygeplejerske, spilder personalet utrolig meget tid på at opdatere sig på patienten (læsetid 20 minutter så jeg sidst). Og de misser vigtige oplysninger. Det må kunne gøres bedre. [Kvalitet i behandling, Relationer til personale] Dårligt
-  7 Særligt godt var betjeningen og det venlige personale/medarbejdere. Jeg følte mig tryk, og alt løb efter planen. Det kan godt være, at venterummet ikke er det hyggeligste sted, men det var fint til formålet. Hvis der er noget, der var dårligt, kan jeg kun nævne kaffen :) [Fysiske rammer, Relationer til personale] Virkelig godt
-  8 Jeg synes, at der kunne gøres mere ved venteværelset. Evt. nogle lidt mere behagelige stole at sidde på/i. Jeg har en kronisk gigtlidelse [], så er det altså ikke optimalt at skulle sidde i fem stive timer på de stole, der er der. Dernæst mangler der stikkontakter, så man kan sætte sin pc mv. til. Derudover skal jeg lige sige, at på det tidspunkt jeg var til behandling, og skulle have de forskellige tests, var der påbegyndt ombygning, og må lige sige, at så bør det være sådan, at man ikke skal sidde så mange timer i den larm de lavede, for jeg var nødt til at bede om tilladelse til at gå lidt før end oprindeligt, for havde simpelthen ikke hoved til at være i den larm. Der må kunne finde alternative venteområder for de patienter, der skal igennem allergitests med så lang varighed eller også må håndværkerne komme efter lukketid. [Fysiske rammer] Godt
-  9 Sæt evt. et tv op, så kan man følge NEWS (TV2). [Fysiske rammer] Virkelig godt
-  11 Ved ankomsten blev jeg anbragt på gangen og blev først sent i forløbet gjort opmærksom på venteværelset. [Fysiske rammer, Kommunikation og information] Godt
-  12 Klart forbedring af ventesaal: stole på gangen. Forkortelse af ventetider, der ofte er på en til halvanden time. [Fysiske rammer, Ventetid] Godt

✎	13	Finder det ubehageligt, at der sidder flere patienter i samme rum og taler med forskellige personaler. Ikke særligt diskret.	Dårligt
✎	18	Har ikke fået undersøgelsen endnu, fordi da jeg kom anden gang, havde jeg fået influenzavaccine. Det måtte jeg ikke, så jeg skal dertil tredje gang. Har ikke fået noget at vide om, hvordan undersøgelsen skal foregå. [Kommunikation og information]	Dårligt
✎	19	Nedsætte ventetiden mellem det opgivne mødetidspunkt og behandling/samtale. [Ventetid]	Godt
✎	22	Meget flot forplejning, drikke og overnatning. [Pleje]	Virkelig godt
✎	23	Generelt afvikles de forskellige prøver fint og uden lang ventetid, men det er sket at der er meget lang ventetid på at komme til den sidste samtale med lægen.	Godt
✎	25	Der bør ikke være maleriet med meget aggressive farver som blodrøde, sorte eller net (fængselslignende) udtryk. Vi skal tænke på, at der på Lungemedicinsk Afdeling er patienter, der har svært ved at trække vejret. De har om nogen et net, en begrænsning, tæt inde på livet. Og rigtig mange af patienterne her føler, at de skal ind og have en livsdom, eller livs begrænsende dom. [Fysiske rammer]	Godt
✎	28	For afdeling HELE Lungemedicinsk Afdeling er der ikke ordentlig intern kommunikation. Kun en enkelt sygeplejerske NN har styr på noget og laver også andres arbejde! [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Uoplyst
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - Lunge B - Ilt</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	3	Det er nu [adskillige] måneder siden, at mor var indlagt. På dette tidspunkt så dårlig, at hun intet husker. Nærmeste pårørende, børn, befandt sig på dette tidspunkt [langt væk] []. Vi blev kontaktet telefonisk, meget professionelt, og vi fik at vide, at mor var i gode hænder, og at der var lavet en fin og omsorgsfuld modtagelse/behandlingsforløb af mor. [Kommunikation og information, Kontaktperson]	Godt
	<b>ID</b>	<b>Kommentarer - AllergiCenter Vest (ACV)</b>	<b>Samlet indtryk</b>
✎	3	Lytte til det, patienten fortæller, og ikke blankt afvise patientens symptomer som værende noget andet end det, patienten er henvist for. At give udtryk for dyb viden om det, patienten er henvist for, eller i det mindste undersøge sagen nærmere, før man udtaler sig om, at patientens symptomer ikke kan være det han/hun er henvist for. Vise mere forståelse for, at et anafylaktisk anfald er en meget, meget skræmmende oplevelse. Og at informere patienten om, hvilke konsekvenser en diagnose vil have, og hvordan patienten skal forholde sig med hensyn til den. [Kommunikation og information, Relationer til personale]	Virkelig dårligt

## Bilag 6: Forholdet mellem den regionale og nationale rapportering på afdelingsniveau

Udover den regionale rapportering af undersøgelsen, som denne rapport er en del af, er der på baggrund af de nationale spørgsmål udarbejdet en national standardrapport på afdelingsniveau. Denne nationale standardrapport er i Region Midtjylland vedhæftet i bilag 7.

Den nationale standardrapportering bygger i udgangspunktet på en tilfældig stikprøve bestående af 400 patienter per speciale på en afdeling<sup>3</sup>. Af hensyn til rapporteringen på afsnitsniveau suppleredes der på regionalt niveau med et patientudtræk, der sikrede, at spørgeskemaet blev sendt til minimum 30 patienter fra hvert afsnit, hvis dette var muligt. Dette supplerende patientudtræk indgår ligeledes i den nationale standardrapportering.

På grund af det supplerende patientudtræk er afsnit med få patienter således potentielt overrepræsenteret og kan derved have en uforholdsvist stor indflydelse på resultatet i den regionale rapportering, hvis patienterne fra de pågældende afsnit adskiller sig markant fra regionens øvrige patienter. I beregningen af regionens resultat er der i den regionale rapportering taget højde for dette ved at vægte patienternes svar på baggrund af afsnitsstørrelse. Afsnitsstørrelse er det eneste forhold som patienternes svar vægtes i forhold til i den regionale rapportering. I den nationale rapportering vægtes patienternes svar i forhold til blandt andet køn og alder, men ikke afsnitsstørrelse, hvilket kan bevirke, at der er forskel på regionens resultat i den henholdsvis regionale og nationale rapport.

I den nationale rapportering sammenlignes afdelingens resultat på de nationale spørgsmål med det samlede resultat for det speciale, som den pågældende afdeling tilhører. Indledningsvis er der en oversigtsfigur, hvor spørgsmålene er sorteret efter andel positive besvarelser. Herefter bliver spørgsmålene præsenteret temavist i figurer og tabeller, herunder afdelingens placering i forhold til specialeresultat og sammenligning over tid.

---

<sup>3</sup> For afdelinger med færre end 20 besvarelser fra denne stikprøve er der ikke udarbejdet en national rapport, og en sådan er derfor ikke vedhæftet.

